



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Miguel Stefano RUIZ GUTIERREZ

ASESOR

Dr. Enrique Javier CORNEJO RAMÍREZ

Lima, Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Miguel Stefano Ruiz Gutierrez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46826012
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1977-2046
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Enrique Javier Cornejo Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08201280
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4683-9031
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Victoriano Castillo Maza
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07196790
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Amador Grover Mejia Osorio
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08415595
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Betty Maritsabel De La Cruz Palomino
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	21571903
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.3.3.1. Administración Pública, descentralización y desconcentración

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Pueblo Libre Dirección: Avenida General Manuel L. Vivanco, Pueblo Libre, Lima, Perú. Latitud: -12.078093 Longitud: -77.062494
Año o rango de años en que se realizó la investigación	abril 2021 - diciembre 2021
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 0038-UPG-FCA-2022

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN

GESTIÓN PÚBLICA



En la Ciudad Universitaria, a los veintiún días del mes de diciembre del año dos mil veintidós, siendo las ocho horas, en el enlace <https://meet.google.com/xxf-tmbp-nnk> emitido por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **Dr. Juan Victoriano Castillo Maza**, e integrado por los miembros: **Dr. Enrique Javier Cornejo Ramírez (Asesor)**, **Dr. Amador Grover Mejia Osorio (Jurado)**, **Mg. Betty Maritsabel De La Cruz Palomino (Jurado)**; el postulante al Grado Académico de Magister en Gestión Pública, don **Miguel Stefano Ruiz Gutierrez**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021”**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magister en Gestión Pública, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

17 (Diecisiete) – Muy Bueno

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas **otorgar** el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, a don **Miguel Stefano Ruiz Gutierrez**. Se extiende la presente Acta original y siendo las **09:15 horas** se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.



Firmado digitalmente por CASTILLO
MAZA Juan Victoriano FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.12.2022 22:17:03 -05:00

Dr. Juan Victoriano Castillo Maza
PRESIDENTE



Firmado digitalmente por CORNEJO
RAMIREZ Enrique Javier FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.12.2022 17:44:59 -05:00

Dr. Enrique Javier Cornejo Ramírez
ASESOR



Firmado digitalmente por MEJIA
OSORIO Amador Grover FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.12.2022 19:10:56 -05:00

Dr. Amador Grover Mejia Osorio
JURADO

Mg. Betty Maritsabel De La Cruz Palomino
JURADO



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Dirección de la Unidad de Posgrado

N° 047/T1222

INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD (*)

9 de Diciembre de 2022

La Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, informa lo siguiente

Operador del programa informático de similitudes	Dr. Ebor Fairlie Frisancho
Documento evaluado	Tesis "Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021"
Autor del documento	Miguel Stefano Ruiz Gutierrez
Fecha de recepción del documento	05 de diciembre de 2022
Fecha de aplicación del programa informático	07 de diciembre de 2022
Software utilizado	TURNITIN
Configuración del programa detector de similitudes	Exclusión de textos entrecomillados, Exclusión de bibliografía, Exclusión de cadenas sintácticas (40 palabras)
Porcentaje de similitudes según programa detector de similitudes	9% (nueve por ciento) de similitud
Fuentes originales de similitudes encontradas	9% de Fuentes de internet 3% Publicaciones 6% Trabajos del Estudiante
Observaciones	Sin observaciones
Calificación de originalidad	Documento cumple criterios de originalidad

(*) Acorde a lo indicado por R.R. 04305-R-18 del 16/07/2018

Dr. Ebor Fairlie Frisancho
Coordinador Académico - UPG



INDICE

ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	7
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	8
1.4 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	8
1.5 OBJETIVOS	9
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
1.6 HIPÓTESIS.....	10
1.6.1 Hipótesis general.....	10
1.6.2 Hipótesis específicas.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 MARCO EPISTEMOLÓGICO Y FILOSÓFICO DE LA TESIS	11
2.2 ANTECEDENTES DE LA TESIS	14
2.3 BASES TEÓRICAS	22
2.3.1 Gestión Municipal	22
2.3.2 Calidad de Servicio Público	29
2.4 NORMATIVA DE GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	30
2.5 GLOSARIO DE TÉRMINO.....	41
CAPITULO III: METODOLOGÍA	46
3.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	46
3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	48

3.3.1 Población	48
3.3.2 Muestra	48
3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
4.1 ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	52
4.1.1 Estadísticos descriptivos.....	52
4.1.2 Análisis Variables y Dimensiones de Calidad de Servicio	67
4.1.3 Discusión de resultados.....	73
4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	84
4.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	94
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES.....	101
APORTES.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
ANEXOS.....	116

DEDICATORIA

En primer lugar, darle la gloria y honra a nuestro Padre celestial "DIOS", quien desde el momento que lo acepte mi corazón me ha ayudado a moldear cada una de mis habilidades hasta llegar a esta etapa de mi vida donde los resultados hablan por sí solos.

También a mi madre, Irma Beatriz Gutiérrez Mantilla, quien me impulsó a seguir adelante y buscar el propósito que Dios tiene para mi vida. "Hijo mío no os engañéis ahora, porque Jehová os ha escogido a vosotros para que estéis delante de él, y le sirváis y seáis sus ministros y les queméis incienso" "Incienso son Oraciones gratas a Dios"

AGRADECIMIENTO

Me gustaría extender mi gratitud al decano de la "Universidad Nacional Mayor de San Marcos" de Perú por darme la oportunidad de ampliar mi educación y equiparme con los recursos para crear valor público en mi país de origen.

Y finalmente agradecer a mis abuelitos "María Elba Solís de Ruiz y Carlos Ruiz Chávez" que pusieron mi vida en las manos de Dios y con sus oraciones me siento rodeado de ángeles protectores. "No hay mayor bendición que mis hijos y mis nietos anden en los caminos de Dios" "Mis nietos son generación bendita que Dios ha levantado para El"

Índice de Tablas

Tabla 1 Apreciación de Kuder Richardson para medir el grado de confiabilidad	49
Tabla 2 Validación por juicio de expertos	51
Tabla 3 <i>Edad clasificada</i>	52
Tabla 4 <i>Género clasificada de los participantes de la encuesta</i>	53
Tabla 5 <i>Profesión de los participantes</i>	54
Tabla 6 <i>Tiempo de servicios</i>	56
Tabla 7 <i>Variable Gestión Municipal</i>	58
Tabla 8 <i>Dimensión Planificación</i>	59
Tabla 9 <i>Dimensión planificación por indicadores</i>	60
Tabla 10 <i>Dimensión Organización</i>	61
Tabla 11 <i>Dimensión organización por indicadores</i>	62
Tabla 12 <i>Dimensión Dirección</i>	63
Tabla 13 <i>Dimensión dirección por indicadores</i>	64
Tabla 14 <i>Dimensión Control</i>	65
Tabla 15 <i>Dimensión Control por indicadores</i>	66
Tabla 16 <i>Nivel de Calidad de Servicios</i>	67
Tabla 17 <i>Nivel de la Dimensión Aspectos Tangibles</i>	68
Tabla 18 <i>Dimensión Fiabilidad</i>	69
Tabla 19 <i>Dimensión Sensibilidad</i>	70
Tabla 20 <i>Dimensión Seguridad</i>	71
Tabla 21 <i>Dimensión Empatía</i>	72
Tabla 22 <i>Resumen de la calificación de las variables de estudio</i>	94
Tabla 23 <i>Resultados de la Prueba de Hipótesis</i>	96

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Pilares de la gestión de cambio</i>	37
Figura 2 <i>Edad clasificada de los participantes de la encuesta</i>	53
Figura 3 <i>Género de los participantes de la encuesta</i>	54
Figura 4 <i>Profesión de los participantes</i>	56
Figura 5 <i>Tiempo de servicios</i>	57
Figura 6 <i>Nivel de Gestión Municipal</i>	58
Figura 7 <i>Nivel de la Dimensión Planificación</i>	59
Figura 8 <i>Nivel dimensión planificación por indicadores</i>	60
Figura 9 <i>Nivel de la Dimensión Organización</i>	61
Figura 10 <i>Nivel Dimensión Organización por indicadores</i>	62
Figura 11 <i>Nivel de la Dimensión Dirección</i>	63
Figura 12 <i>Nivel Dimensión Dirección por indicadores</i>	64
Figura 13 <i>Nivel de la Dimensión Control</i>	65
Figura 14 <i>Nivel Dimensión Control por indicadores</i>	66
Figura 15 <i>Nivel de Calidad de Servicios</i>	67
Figura 16 <i>Nivel de la Dimensión Aspectos Tangibles</i>	68
Figura 17 <i>Nivel de la Dimensión Fiabilidad</i>	69
Figura 18 <i>Nivel de la Dimensión Sensibilidad</i>	70
Figura 19 <i>Nivel de la Dimensión Seguridad</i>	71
Figura 20 <i>Nivel de la Dimensión Empatía</i>	72
Figura 21 <i>Interpretación del coeficiente de correlación</i>	86

RESUMEN

Cada vez más personas desean que sus municipios operen con transparencia y los involucren las decisiones importantes sobre la operatividad de los servicios públicos (de acuerdo con la Ley N° 26300 de participación en la gestión pública a través de la ciudadanía), por lo que el autor de la investigación se propuso investigar esa cuestión. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. Metodológicamente, nos basamos en un diseño de encuesta, y las variables se midieron con la ayuda de dos cuestionarios cuidadosamente revisados y de alta credibilidad. Tanto la población como la muestra de este estudio estaban compuestas por 31 personas: 31 gestores municipales y 31 representantes de juntas vecinales. El hallazgo más importante fue que existe una correlación estadísticamente significativa con $p=0,000$ y una alta correlación positiva con $r=0,928$ entre la calidad de los servicios públicos y la gestión municipal. Entre los hallazgos más importantes, descubrimos que el 0% de los encuestados encontró el nivel de gestión municipal muy deficiente, el 6,5% lo encontró deficiente, el 35,5% lo encontró aceptable, el 41% lo encontró bueno y el 5% lo encontró excelente. Del mismo modo, el 2,5% consideró que la calidad de los servicios era excelente, el 12,8% buena, el 34% aceptable, el 40,6% deficiente y el 10% muy deficiente. Los resultados revelan una discrepancia entre la opinión de los funcionarios y la del público en general sobre su trabajo, que en última instancia determina el nivel de servicio prestado por los gobiernos locales.

Palabra clave: Calidad de servicio público, gobiernos locales, gestión municipal, estándares de calidad, innovación, tecnología, transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, gobierno abierto, juntas vecinales, desarrollo sostenible, Gobierno Digital.

ABSTRACT

More and more people want their municipalities to operate with transparency and involve them in important decisions about the operation of public services (according to Law No. 26300 on participation in public management through citizenship), for which the author of the investigation set out to investigate this question. The study used a quantitative, correlational, non-experimental and cross-sectional approach. Methodologically, we are based on a survey design, and the variables were measured with the help of two carefully reviewed and highly credible questionnaires. Both the population and the sample of this study were made up of 31 people: 31 municipal managers and 31 representatives of neighborhood councils. The most important finding was that there is a statistically significant correlation with $p=0.000$ and a high positive correlation with $r=0.928$ between the quality of public services and municipal management. Among the most important findings, we discovered that 0% of the respondents found the level of municipal management very deficient, 6.5% found it deficient, 35.5% found it acceptable, 41% found it good and 5% found it excellent. Similarly, 2.5% considered the quality of services to be excellent, 12.8% good, 34% acceptable, 40.6% poor, and 10% very poor. The results reveal a discrepancy between the opinion of officials and that of the general public about their work, which ultimately determines the level of service provided by local governments.

Keywords: Quality of public service, local governments, municipal management, quality standards, innovation, technology, transparency, accountability, citizen participation, open government, neighborhood councils, sustainable development, Digital Government.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Situación problemática

Desde 1966, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, ratificó el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CEPAL) (2016) reconociendo los derechos de participación ciudadana como un tema prioritario para fortalecer la gestión pública y luchar contra la corrupción, derecho que en la mayoría de países latinoamericanos, con rango constitucional, lo han ratificado.

En la conferencia sobre el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas en Río de Janeiro en junio de 2012, el impulsor de esta nueva reforma fue el representante de Chile, quien dio inicio y promovió un debate técnico sobre el compromiso en la toma de decisiones de los ciudadanos como parte de su derecho de participación democrática en el logro del desarrollo sostenible en la región latinoamericana, en el marco de la agenda 2030.

Con el desarrollo de la globalización se ha incrementado el nivel de competencia de las organizaciones públicas en los estados, asimismo el papel de la Unión Europea en la administración pública ha crecido, haciendo notoria su influencia.

La Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) a través de los países miembros ha implementado reformas estructurales de "Gobierno Abierto" en la administración pública; de trabajo conjunto entre la sociedad civil y el gobierno central orientados a los resultados y fomentando debates, ideas y evidencias para el beneficio de la sociedad y demás actores democráticos con el objetivo de crear valor público.

La OCDE (2021) promueve políticas para el bienestar, la igualdad, las oportunidades y prosperidad de las personas, ofrece alternativas de solución a problemas comunes de las autoridades públicas en el momento de aplicar medidas para garantizar el acceso a la información y crear oportunidades de consulta y participación pública; lo que a su vez ayuda a los gobiernos a promover la inversión, la tecnología y la innovación para el desarrollo.

Según la Open Government Standards (2018), “There is a clear imperative to reach agreement on what is open government so that citizens can call on our governments to meet this standard and so that we can measure progress on the three core pillars of open government: Transparency, accountability and participation.” [Existe un claro imperativo para llegar a un acuerdo sobre qué es el gobierno abierto para que los ciudadanos puedan pedir a nuestros gobiernos que cumplan con este estándar y para que podamos medir el progreso en transparencia, rendición de cuentas y participación que son los tres pilares del gobierno abierto].

En la gestión pública los resultados son muy importantes para medir el nivel de participación ciudadana, la gestión debe estar orientada al ciudadano, por tanto, los gobiernos que aplican las políticas de gobierno abierto tienen a la comunidad participando de debates públicos que aportan y contribuyen en innovación y desarrollo de la gestión, enriquecen y fomentan el valor público (Nazer, Ramírez y Rosales, 2017).

El Consejo de buen gobierno y transparencia CTBG (2021), en su edición Plan Estratégico para el período entre 2022 y 2025: Se puede decir que nos hallamos ante un proceso de gobierno abierto, solo cuando el ciudadano tiene el derecho de elegir y ser elegido a través del escrutinio, puede delegar a un responsable el manejo del erario nacional y toma de decisiones bajo los criterios de cada institución, así como también esta actividad democrática responde a una sociedad cada vez más crítica, exigente y participativa con los asuntos públicos y demanda nuevas alternativas de solución a la problemática social.

Según Comisión Económica del Caribe y América Latina CEPAL (2021), en su edición Agenda 2030 y el Gobierno Abierto: Un elemento estratégico es la participación ciudadana en los asuntos públicos. Los principios de la gestión pública como un nuevo paradigma son la colaboración, acceso a la información, participación ciudadana, como lo señala La transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la tecnología y la innovación estos cinco (05) elementos son los ejes de política pública actual que apuntan a consolidar la práctica del gobierno abierto en todos los niveles del estado.

Según las Naciones Unidas (2021), señala que la Agenda 2030, en su edición Marco de Cooperación para el Desarrollo Sostenible 2022-2026, contiene todos los conceptos básicos que requieren los países para acabar con el flagelo de la pobreza, protección al planeta, paz y bienestar de las personas. Para lograr la agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), el Perú ha sumado a su política nacional nuevos objetivos, que sumados a los diferentes programas de la ONU, resaltan cuatro prioridades estratégicas orientadas al ciudadano: (1) la felicidad de las personas y la igualdad de acceso a las oportunidades; (2) el medio ambiente, el cambio climático y el riesgo de desastres; (3) una productividad que beneficie a todos y sea sostenible; (4) un liderazgo democrático que sea eficaz y proteja los derechos de los ciudadanos.

Para cumplir con los estándares internacionales de derechos humanos de la ONU, se debe aplicar gobernabilidad democrática efectiva y ejercicio equitativo de la ciudadanía, que es la participación de los ciudadanos y a la gobernabilidad de un país basada en democracia, derechos y desarrollo; el que está enmarcado en los derechos civiles y políticos del país. La Constitución Política del Perú en su artículo 31 establece el marco normativo constitucional vigente, señalando que es deber de los vecinos participar activamente en el gobierno local donde reside.

Asimismo, en la publicación Honduras del Centro Ambiental y de Desarrollo de Centroamérica (CEPAL): El papel de las ciudades en la lucha contra la pobreza, a fin de garantizar la calidad de los servicios públicos; el proceso de transformación municipal se enfrenta a una serie de retos que deben ser superados mediante la innovación, la tecnología, la transparencia, la transparencia contable y la participación ciudadana. Solo así se podrá mejorar la eficiencia con la que actúan los municipios, y solo así los ciudadanos podrán recibir servicios públicos de calidad. (CEPAL, 2016).

La gestión municipal en Honduras emplea procedimientos esencialmente manuales, la ausencia de recursos automatizados a evidenciado que no se ha podido activar y desarrollar la atención eficaz y automatizada en diversos servicios de atención al ciudadano. La

administración pública opera en base a un modelo de gestión tradicional, presencial y manual, lo que, a nivel municipal en el marco de los procesos de atención ciudadana, confronta diversos problemas entre empleados municipales y ciudadanos. (Seco y Muñoz, 2018).

Según Natario (2018), “the central integration of citizens and their participation in decision- making to ensure that the model of local governance contributes to public modernization and is closer to the citizen”. [examina la integración central de los ciudadanos y su participación en la toma de decisiones para garantizar que el modelo de gobernanza local contribuya a la modernización pública y esté más cerca del ciudadano.]

El investigador Morales (2011), considera que el gobierno local debe estar al servicio de sus ciudadanos proporcionándoles servicios de alta calidad para mejorar su nivel de vida; sin embargo en la práctica, en Chile, en este tercer nivel de gobierno, los programas de calidad de servicios desarrollados fueron ineficaces, provocaron el despilfarro de fondos públicos a nivel regional y municipal, por lo que considera que las asociaciones son las que deberían exigir calidad de servicio a la gestión municipal que asegure la atención y servicio adecuado a los usuarios.

Académicos de la Escuela Europea, manifiestan en “Thus, whatever and whenever it may be, administrative reform is essential to lead to conclusive ideas, the changes that are needed to be made and its operating mode, so as to improve the performance of public administration”. [Así, sea cual sea y cuando sea, la reforma administrativa es esencial para conducir a ideas concluyentes, los cambios que hay que realizar y su modo de funcionamiento, a fin de mejorar el rendimiento de la administración pública.] (Natario, 2018, p. 2).

El Perú está dedicado al logro y avance del objetivo de convertirse en un Estado más transparente para sus ciudadanos. Desde que fue aceptado como miembro de la Open Government Partnership (OGP) en 2011, el Poder Ejecutivo ha implementado políticas y procedimientos destinados a aumentar

la apertura con los gobiernos locales, el intercambio de información, confianza pública. rendición de cuentas y participación ciudadana.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros PCM (2020), en su publicación, Plan de Acción de Gobierno Abierto 2020-2021, Hacia el Bicentenario, señala en diversas normas, entre ellas las leyes orgánicas de Gobiernos Regionales y Municipalidades; la creación de espacios y procesos de participación, la asignación de Presupuestos Participativos para la priorización en la ejecución de inversiones; concertación con los Consejos de Coordinación Regional, Provincial, Distrital y el Plan de Desarrollo.

El Perú en el anhelo de ser parte de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), de la que en América Latina son: Chile, Colombia, México y Costa Rica; ha puesto en marcha ambiciosas iniciativas de participación y cooperación ciudadana en los tres niveles de gobierno (Central, Regional y Municipal), para trabajar de manera conjunta, en forma vertical, a fin de tomar iniciativas y fortalecer vínculos con los agentes gubernamentales y ciudadanos y avanzar en el logro de objetivos políticos más amplios.

En este sentido el distrito de Pueblo Libre, provincia y departamento de Lima, distrito emblemático en historia, cultura y arqueología, no está exenta de este compromiso de participación ciudadana, plasmada en la Ordenanza 532-MPL (2019), asimismo en el artículo 27972 de la Ley Orgánica de Municipalidades que establece que cualquier vecino de la jurisdicción de una municipalidad puede ejercer su derecho a participar en la municipalidad de su distrito o provincia mediante el mecanismo de participación a través de asociaciones vecinales, con el objetivo de fomentar la participación vecinal en los planes de desarrollo.

Existe también indiferencia y desconocimiento en el significado y concepto de lo que es la participación vecinal en la solución de grandes y prioritarios problemas que atraviesa la comuna, se evidencia el descuido y abandono de la calidad de gestión y de servicio en favor del ciudadano y la sociedad, asimismo se observa el uso ineficiente e inadecuado de los

recursos públicos, que no están orientadas a satisfacer y solucionar los verdaderos problemas que afronta el distrito, se trabaja a espaldas del vecino y a la comuna, dando prioridad a proyectos que no están en la escala prioritaria del distrito; esta práctica hace que la gestión de los gobiernos locales a nivel nacional no esté orientada a la ciudadanía, a una efectiva expresión democrática.

En consecuencia, la ejecución de proyectos como planificación urbana, planificación catastral, pistas, veredas, bermas, alcantarillado, alumbrado público, áreas verdes, parques, mobiliario, medio ambiente, recreación, seguridad, ornato, limpieza y prestación de servicios públicos entre otros, se ve perjudicada y ausente, lo que ocasiona decepción y preocupación general de los ciudadanos, de cómo los recursos financieros propios y los otorgados por el gobierno central se dilapidan y no cumplen con las metas objetivas de desarrollo real y prioritario de la comuna, recursos que se utilizan inadecuadamente, lo que provoca un descontento generalizado.

Cabe añadir que el gobierno del Perú en el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de Gobierno (Art.1: objeto DL1412), ha dado las herramientas para que los municipios la implementen.

Son normas que sirven para impulsar e implementar en los gobiernos locales, con el creciente énfasis en la conectividad en línea, la transformación digital contribuye a mejorar la administración pública, específicamente en los municipios se necesita una organización orientada a los datos y la digitalización de los procesos municipales, con el relieve y tendencia a mejorar el servicios y calidad de gestión municipal. (Morejudo, 2022).

Lo expuesto en el presente trabajo tiene el propósito de visualizar la problemática de la gestión municipal en el distrito de Pueblo Libre, que, con

465 años de creación, tras la jura de la independencia de la República del Perú en el distrito, clara muestra de participación ciudadana; merece la atención y desarrollo real y sostenido.

Para ello cuenta con herramientas en transformación digital en beneficio de la gestión municipal, impulsar la implementación digital y uso de nuevas tecnologías en administración digital municipal, promover y convocar la participación ciudadana a través de estos medios digitales, conectando a todos los vecinos y contribuyentes con voz y voto, en las decisiones y proyectos de inversión a ejecutarse en el distrito, mejorando la comunicación a fin de garantizar la calidad de gestión y de servicios públicos en el distrito.

Por último y de manera reflexiva, la gestión municipal de Pueblo Libre 2020-2021 ha obtenido premios otorgadas por organismos del estado que validan dicha calificación; la han calificado como una administración pública eficiente, moderna y solidaria, por lo que nos hacemos la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre gestión municipal y calidad de servicios públicos prestados en la municipalidad de Pueblo Libre?

La respuesta clara y objetiva a esta interrogante es el propósito de la presente investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021?

1.3 Justificación teórica

El tema elegido en el presente estudio es la gestión municipal periodo 2020-2021 de la municipalidad distrital de Pueblo Libre, con el fin de demostrar la trascendencia e impacto ocasionado en los administrados del distrito con relación al desempeño y función en relación a la calidad de vida, calidad de servicios brindados, como base para proponer recomendaciones.

1.4 Justificación práctica

Teóricamente el estudio se justifica porque servirá de base y referencia para otros investigadores y para la solución de problemas públicos similares.

Socialmente se justifica porque los resultados del estudio influyen en las decisiones y acciones que tomen los funcionarios municipales que tienen la gestión a su cargo y permita de algún modo mejorar la atención que brindan los servicios municipales a la comunidad local de Pueblo Libre.

Por otro lado, El municipio de Pueblo Libre fue seleccionado entre las seis buenas prácticas organizadas por Ciudadanos al Día, ocupando el segundo lugar entre las provincias y municipios peruanos, al brindar servicios de calidad que benefician a los ciudadanos, según la comuna de la construcción. El resultado del concurso, que se viene realizando desde hace 15 años, coincidió casualmente con el Día del Servicio Civil, y por segundo año consecutivo Pueblo Libre ha sido galardonado con este honor,

demostrando que es una administración pública eficiente, moderna y solidaria. a pesar de las dificultades por la pandemia que atraviesa el país. (Noticias de Pueblo Libre, 2021)

A la luz de la información proporcionada en el párrafo anterior, tengo la curiosidad de saber cuál es la medida de calificación de la gestión edil del distrito de Pueblo Libre, en qué se basan calificar que se está logrando brindar calidad de servicios a los habitantes de la comuna.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

Determinar la relación que existe entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

Determinar la relación que existe entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe una relación directa y significativa entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

Existe una relación directa y significativa entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

Existe una relación directa y significativa entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

Existe una relación directa y significativa entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Epistemológico y filosófico de la tesis

Instituir el interés público en las instituciones del Estado implica la libertad del sujeto y sociedad en los distintos niveles de interacción. En la realidad social, en constante hacer y cambio, las instituciones están en permanente transformación, pero con la necesidad de desarrollar la coherencia con el valor de la libertad del sujeto con estatus de persona y la sociedad, sustancial y sólidamente, asociados y con significativo nivel de organización en un sistema social con alta capacidad de satisfacción, empíricamente contrastable. La tendencia acertada y correcta de las instituciones tiene relación con el desenvolvimiento de la sociedad y la persona con tendencia honesta, clara, verídica y auténtica, contrario sensu, la relación entre sujeto, instituciones y sociedad será con tendencia significativa incierta, dudosa y desacreditada. Sujeto, institución y sociedad necesitan en su interacción mutua, coherencia y legitimidad de la libertad, con ello el sujeto de manera verídica disfruta de lo que las instituciones han instituido. Por otro lado, las instituciones sociales se rigen por un conjunto de acuerdos, que constituyen referencias a las acciones humanas para constituir reglas en contextos socio-culturales específicos. (Ongaro, et al., 2020)

La sociedad tiene capacidad de desarrollar instituciones legítimas, confiables y con capacidad gubernamental cuando en sus acuerdos reglados tiene alto valor la libertad y un contexto sociocultural altamente ordenado y con tendencia al desarrollo en todas sus interacciones. En Grecia, se tenía una perspectiva de las instituciones. Sócrates destaca una de las atribuciones de la institución-estado era el administrativo, por tanto, una función inherente a la administración pública, a través del cual realizaba servicios de índole administrativo. Del mismo modo, Platón aprecia que muchas tareas que el Estado realizaba, como la educación y la administración de justicia, correspondía a la función administrativa, que es la atribución genérica que se desempeña a través de la administración pública. En ese mismo sentido, Aristóteles menciona tres actividades que realizaba el Estado: La de legislar,

realizada a través de las asambleas, que consistía en realizar actividades concretas para satisfacer las necesidades colectivas de la población; la de la polis-griega encargada de la actividad educativa; junto a estas funciones, se realizaban diferentes actividades para la población, como los servicios de agua, seguridad, comunicaciones, y otras actividades imprescindibles para la supervivencia del estado y sus ciudadanos. (Ongaro, et al., 2020)

Entonces se puede advertir que las leyes que rigen las instituciones, ya están establecidas desde Grecia, orientadas a satisfacer necesidades sociales. En la edad moderna Montesquieu dio un aporte muy significativo a la sociedad global, el equilibrio de poderes. Las instituciones están supeditadas al ámbito político, sociocultural y económico, y en estos contextos el conflicto es una tendencia real. Pero el Estado y la sociedad requieren tendencia equilibrada con alta capacidad pragmática de resolver conflictos. El Estado y sus instituciones tienen que atender esta tendencia porque ello manifiesta seguridad, garantía, confianza y capacidad de interactuar a nivel de Gobernanza y con la sociedad, contrario sensu expresa que es un Estado con mínimo desarrollo de conseguir equilibrio de intereses, tanto a nivel interno como externo. Es desalentador relacionarse con este tipo de Estado. Un Estado con bajísimo nivel de afrontar eficaz y eficientemente contrapesos de intereses, es una entidad sin pragmatismo ni historia de racionalidad, cultura y sensibilidad de desarrollar contrapesos, simetría, sensatez y consonancia de acuerdos. (Ongaro, et al., 2020)

Se concibe la división de poderes como un sistema de frenos y contrapesos, mediante el cual pueda determinarse la competencia de cada uno de ellos, éstas se delimitan entre sí en beneficio de los gobernados, para garantizar su derecho de libertad. Las relaciones de equilibrio en el sistema social es un ideal a alcanzar en sociedades más próximas a los fundamentos de la democracia con respeto a la libertad y no degeneradas gubernamentalmente y no sujeto a sistemas totalitarios. Max Weber hizo un aporte valioso a la estructura estatal al exaltar la burocracia que se presentan en las grandes asociaciones complejas como son el Estado en el ramo de la administración pública y las entidades privadas capitalistas en el sector

privado comercial. Para él esta burocracia se fundamenta en seis principios como son: a) la especialización, b) jerarquización, c) formalización, d) personal operativo, e) impersonalidad y f) carrera profesional. (Ongaro, et al., 2020)

Las instituciones promueven la dinámica social, el Estado a través de sus instituciones manifiesta la capacidad, eficacia y eficiencia de este impulso. En el mundo moderno y contemporáneo son los Estados mediante la voluntad general y plasmados en su investidura lo que expresan la garantía ante la comunidad nacional e internacional, que tienen una concepción clara, pragmática, racional, eficiente de la organización política y social y la eficacia de la Administración Pública para establecer relaciones de, alto civismo, cultura política, juicio para desarrollar la libertad de los sujetos y comunidades, alta deliberación pública transparente ante la comunidad nacional e internacional. En esta cualidad la burocracia tiene una función muy importante y vital para que la administración pública sea fructífera. La burocracia expresa las características y disciplina del orden político y social de un Estado.

Cuando hablamos de la filosofía de gestión de una organización, en realidad nos referimos a los fundamentos doctrinales de la gestión: qué impulsa la organización, cómo se dirige y qué tipo de decisiones se toman en la cúpula directiva. El sistema de planificación, que se basa en las directrices doctrinales, establece los objetivos y la misión de la organización, así como el enfoque general y el curso de acción de la dirección. También esbozará los principios que servirán de marco para la toma de decisiones, que ayudarán a dar forma a las metas y objetivos generales de la empresa. (Ongaro, et al., 2020)

La gestión es un tema muy importante para las instituciones. Vital para la práctica institucional y toma de decisiones. En el mundo de los beneficios, utilidad, ganancia, renta, capital, regencia de deberes y obligaciones, gobernabilidad eficaz y eficiente, la gestión de las instituciones es vital, ya que permite lograr coincidencias compatibles para los objetivos de la institución, acuerdos cuya convergencia tiene efectos relevantes en la institución, conformidad que afectan positivamente el comportamiento de los miembros

de la institución con consecuencias favorables de la organización ante la percepción social, proyección institucional y establecer pactos importantes. Toda la gerencia institucional requiere gestión. En la orientación de la institución la gestión es primordial para tomar decisiones de manera eficiente, poseer tratamiento de prioridades correctas y tener buen manejo de la administración. Las instituciones eficientes se conocen por su gestión, la confianza a las instituciones tiene relación con la manera cómo están gestionadas, se percibe una institución con un sistema organizacional eficiente, propia de instituciones sólidas y sostenibles. A nivel local y global emana una percepción positiva que genera confianza, seguridad, eficiencia y altas expectativas. Es una institución que satisface requerimientos de modo eficaz. La calidad de servicio es primordial para lograr una buena gestión. (Rubio Vargas et al., 2019)

En la colectividad y en el mundo institucional se identifica el nivel de la calidad de servicio en la función de la organización, lo cual manifiesta que en dicha institución se gesta voluntad y esmero de realizar la calidad, hay aprendizaje y inventiva de la calidad, disciplina por dar rectitud a la calidad en las cualidades de las personas y particularidad institucional, posee significativa adaptabilidad en las distintas situaciones a la calidad. No basta referir la calidad en la misión y visión de las instituciones sino manifestarla de manera concreta. Esta manifestación tiene sus indicativos en la experiencia mediante la agilidad, empatía, ritmo armónico y consonante de la institución de satisfacer eficaz y eficientemente requerimientos. (Yoon y Cheon, 2020)

2.2 Antecedentes de la tesis

Internacionales

Makki y Zein (2021) realizó una investigación: "The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities." In European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, de la República Libanesa. Presenta una investigación de metodología descriptiva, no experimental con enfoques tanto cualitativos como cuantitativos. La población y muestra obtenida consiste Los participantes fueron elegidos al

azar y el número final fue de 60 empleados municipales libaneses con el objetivo de aclarar los aspectos de la cultura, el entorno y el funcionamiento de las instituciones ediles. La recolección de datos se obtuvo de los 85 encuestados que fueron el número inicial de cuestionarios enviados, pero 25 se consideraron no válidos por no recibir una respuesta o respuestas incompletas, es decir el número final fue 60 empleados. Se llega a la conclusión que en la municipal en el Líbano se requiere un cambio en la calidad de servicio. Esto fue evidente al analizar las respuestas de los encuestados que fueron elegidos al azar, pero entre los mandos medios y altos del sector municipal. El Gobierno es consciente de que la calidad es ahora reconocida y aceptada a nivel mundial como la satisfacción del consumidor al precio justo y un imperativo para todas las organizaciones públicas. En el Líbano, así como todos los países emergentes, la administración pública se enfrenta cada día a nuevos desafíos en los sectores economía, social y cultural. Esto significa que todos deben cambiar, ya sean instituciones, individuos y la sociedad.

Gamechu Gobena (2019) realizó una investigación: "The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality", de Oromia Region, Ethiopia." Presenta un artículo de investigación de diseño cuantitativo y cualitativo, no experimental y se utilizaron datos primarios y secundarios. El instrumento utilizado fueron los cuestionarios entregados a los clientes del Ayuntamiento en horario de oficina, y tanto la población como la muestra estaban compuestas por 385 encuestados. Para analizar los datos recogidos se utilizó el SPSS versión 23. Los investigadores examinaron la conexión entre las variables dependientes e independientes mediante correlaciones y regresiones múltiples. Se concluye que en el Ayuntamiento que la calidad del servicio es deficiente, por ejemplo, los clientes estaban insatisfechos con la asistencia que recibían del personal de la oficina del Ayuntamiento de Nekemte, los clientes expresaron su descontento por el mal servicio especialmente en los plazos de tiempo prometido para brindar el servicio. El autor del estudio también sugirió que los organismos de administración de tierras del municipio de Nekemte dieran prioridad a la satisfacción del cliente reforzando sus esfuerzos en analizar las

(05) dimensiones más representativas de la calidad (Reliability, Responsiveness, Tangability, Assurance y Empathy)

Acuña D., Romero, C. y López. D. (2016) en la investigación titulada “Quality Management Integral System at the University of La Guajira, Colombia”, (Artículo científico) de la Universidad Privada Rafael Beloso Chacín. Guajira, Colombia. Esta investigación de estudio descriptivo y anecdótico. Utilizó un método de análisis de documentos con una muestra de 10 documentos y un registro bibliográfico como instrumento. Descubrió que la estructura administrativa de la empresa y la toma de decisiones centralizada eran demasiado mecánicas, con demasiado énfasis en la jerarquía y demasiadas normas, reglamentos y procedimientos estrictos que ahogan el crecimiento de las funciones de la empresa. Tratan de fortalecer la gestión con la aplicación de funciones integradas con el fin de cumplir los objetivos los servicios de calidad. Se llegó a la conclusión que en la institución la calidad de servicio es mala, es decir, los clientes están insatisfechos con el servicio recibido, por otro lado, se propone implementar políticas de calidad como cultura organizacional con el fin de ser más competitivos en el campo académico.

Salazar y Cabrera (2016) en su artículo científico titulado: “Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador”, (Artículo científico) de la Universidad Mayor de San Marcos, Lima Perú. El estudio cualitativo de alcance descriptivo exploratorio de tipo transversal, sin componentes experimentales. Un total de 360 estudiantes constituyeron tanto la población como la muestra. Se utilizó para la recolección de datos la técnica encuesta y el instrumento cuestionario aplicado. El autor llegó a la conclusión de que las actitudes de los clientes determinan la consistencia y la calidad del servicio, y que la satisfacción es inversamente proporcional a la insatisfacción del cliente. Además de una infraestructura, equipamiento, aspectos tangibles la institución mostró una brecha negativa en su capacidad de respuesta a los elementos tangibles en general. Así como también, la mala comunicación entre el trabajador y el

cliente es otro aspecto que juega en contra, es decir hay incapacidad para responder con la suficiente rapidez y celeridad los requerimientos del usuario.

Nacionales

Briceño (2016) en su tesis titulada “Gestión Municipal y Calidad de servicio Público en la Municipalidad distrital de Chungay, año 2016” con el propósito de lograr el título de Administrador Profesional, en la Universidad Nacional de Trujillo. Esta investigación tuvo el objetivo de sustentar como la calidad de servicio público de la entidad edil es producto de la buena o mala gestión municipal en el distrito de Chugay. La siguiente tesis fue de tipo descriptiva correlacional, no experimental, de diseño transeccional o transversal. Tanto la población como el tamaño de la muestra fueron iguales: 18 directivos municipales y 15 dirigentes vecinales. Se examinaron los presupuestos, los informes de balance de egresos e ingresos y el registro de los dos últimos años de las nóminas, además de otros documentos institucionales. Se concluye y valida la hipótesis planteada con los datos a la mano, la variable gestión municipal si tiene un efecto directo y limitante en la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay en el 2016 por ende la gestión municipal influye en forma directa y restrictiva en la calidad de servicio público en la Municipalidad donde la gerencia municipal tiene un gran manejo del impacto positivo en la calidad del servicio público en el municipio.

Pinchi (2018), en su trabajo de tesis titulado “Gestión Municipal y Calidad de Servicio de la Municipalidad del Distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017”, con el propósito de lograr el título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional de Ucayali el objetivo de esta investigación fue analizar la correlación de la variable independiente gestión municipal y la variable dependiente calidad del servicio en la municipalidad del distrito de Manantay. En el aspecto metodológico se ha utilizado un diseño de investigación No experimental, el diseño transeccional de tipo descriptivo/correlacional Para ello, aplicamos nuestras encuestas a una muestra de 85 trabajadores para la variable independiente y 85 usuarios para la variable dependiente. Según los

resultados, la correlación entre la variable gestión municipal y la variable calidad del servicio es muy débil y no es estadísticamente significativa. Esto significa que no tiene un efecto positivo la variable gestión municipal en la variable calidad del servicio que presta este municipio. Se concluye que los indicadores de la variable gestión municipal tienen una relación negativa de nivel muy bajo y no significativo con los indicadores de la variable calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Manantay, El aporte para la tesis es tomar un caso de otros investigadores que demuestre que en otras municipalidades la gestión municipal no influye en forma positiva en la calidad del servicio porque también existen otras realidades y factores que pueden incidir en los resultados de una gestión.

Rodríguez García y Delgado Bardales (2020), realizó una investigación titulada: "Gestión de RRHH y ética en servidores municipales" con el propósito de lograr grado de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo. En el aspecto metodológico el diseño de investigación es descriptivo con revisión sistemática. Planteando como objetivo propuesta de gestión de RRHH que favorezca a la ética de prestación de servicios a la Municipalidad Provincial de Rioja. Metodológicamente fue un estudio simple y descriptivo, se llevó a cabo para proporcionar una recomendación, que incluía un nuevo método de compromiso con el público. A continuación, aplicaron el procedimiento de recogida de datos mediante un cuestionario. Para el estudio, también utilizaron entrevistas telefónicas para la recogida de datos. Además, examinaron 20 artículos relacionados con el tema del alto impacto. En conclusión, toda la investigación busca demostrar que existe una relación positiva entre la variable gestión municipal y la variable calidad del servicio, es decir si hay una gestión edil deficiente por parte de los funcionarios públicos esto se traducirá en niveles más bajos de calidad. Los servicios que se prestan a los ciudadanos deben ser fiables y seguros, integrales suficientes para satisfacer sus necesidades asegurando la calidad. Los investigadores coinciden en que es importante mejorar la estructura y la funcionalidad de las instituciones para hacerlas más accesibles a los ciudadanos.

Paiva Peñaloza (2018) realizó una investigación titulada: “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión–2018”. con el propósito de lograr grado de Maestro en Gestión Pública. Este estudio transversal se basó en la correlación y la descripción, más que en la experimentación, para determinar si existía o no una conexión entre la variable gestión de la calidad del servicio y la variable satisfacción del cliente en la municipalidad de la Unión. Se utilizaron encuestas para recopilar los datos. La población del municipio de La Unión estaba formada por todos los adultos legales que residían en él. Se concluye que, la insatisfacción de los usuarios es alta en la Municipalidad Distrital de La Unión, y la calidad de la gestión del servicio tiene una gran incidencia en esta tendencia. Para solucionar estos problemas, el gobierno peruano en su conjunto debería seguir los lineamientos establecidos en procedimientos para mejorar la atención al ciudadano para instituciones gubernamentales, elaborado por la más alta dirigencia política del país.

Matos Huamán (2022) en un estudio titulado "Relación entre la Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad distrital de Jesús Mara, 2020". con el propósito de optar por el título de licenciada en Administración. Estudio transversal no experimental con una población de 33 usuarios a las que se aplicó la técnica encuesta a través del instrumento cuestionario compuesto por dos preguntas validadas por expertos sobre la calidad de los servicios públicos y la gestión municipal. Mediante el cual se determinó la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Jesús María y se encontró una correlación altamente significativa (Rho de Spearman = 0,896, $p= 0,00$) entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. La eficiencia de la administración local se estimó en un 24,2% y la calidad del servicio público en un 27,3%. Podemos inferir que la calidad de los servicios públicos ha disminuido a la par que la salud de la gestión municipal no se encuentra en óptimas condiciones. Como aporte se recomendó tomar en cuenta las dimensiones de la variable de calidad de los servicios públicos por que el fenómeno es relevante para identificar las causas que ocasionan demoras en

los proyectos de ejecución, tramitología, falta de comunicación y en general diversos servicios que ofrece la administración edil.

Anaya (2018) realizó una investigación denominada: “Desempeño Laboral en la Calidad de Servicios de la Municipalidad de Lurín - 2016” con el propósito de optar por el título de Maestro en Gestión Pública, en la César Vallejo. En el estudio se propuso calcular el grado de correlación existente entre la producción laboral de los trabajadores y la calidad de los servicios en el gobierno municipal de Lurín. En el aspecto metodológico se adoptó por un enfoque cuantitativo, hipotético-deductivo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Concluyéndose que es necesario tomar medidas para mejorar el rendimiento laboral, lo que tendrá un efecto beneficioso en la calidad del servicio. Los expertos en la materia coinciden en este punto. Como aporte se toma para la tesis que el nuevo paradigma de la administración pública está orientado a los resultados y se basa en una gestión eficiente y mejora continua.

Castillo et al., (2020) realizaron una investigación científica titulada: “Quality of municipal service from the perspective of the citizen ”, (Artículo científico) de la Universidad César Vallejo, Lima Perú. Tuvo como propósito caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, en el aspecto metodológico fue de nivel descriptivo de tipo básica, no experimental, de diseño transaccional o transversal. Concluyó que, la investigación demuestra que la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, debe estar al servicio del ciudadano y como tal debe proporcionarles servicio de alta calidad en el distrito de Morales. Según el modelo SERVQUAL, la dimensión tangibilidad arrojan un nivel de 42.7% en la dimensión fiabilidad el nivel que arroja es de 53.1%, en la dimensión capacidad de respuesta el nivel que arroja es de 45.5%, en la dimensión seguridad el nivel que arroja es de 52.7% y en la dimensión empatía el nivel que arroja es de 48.1%. Como aporte los ciudadanos son los que deberían exigir la calidad de servicio y trabajar de manera conjunta con la gestión edil para asegurar que la gestión municipal atienda sus demandas de forma adecuada.

Chávez et al., (2019) en su tesis titulada: "Evaluación de la gestión municipal con énfasis en los servicios de limpieza, seguridad y transporte desde la perspectiva del ciudadano, propuestas de mejoras, San Luis - 2017", con el propósito de optar por el título de Maestro en Gobierno y Gestión Pública, en la Universidad San Martín de Porras, Perú. En el aspecto metodológico fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo/correlacional, no experimental de corte transversal. El objetivo de la investigación es considerar como muy relevante la percepción del ciudadano para asegurar que se está brindando una buena gestión municipal en el distrito de San Luis. Asimismo, se tomó en cuenta diversos aspectos relacionados a los servicios básicos dentro de los cuales destaca la seguridad ciudadana, el recojo de residuos sólidos, transporte público y las proyectos o propuestas a ejecutar en el año 2017. Se concluyó, que no es buena la percepción que tiene el vecino del distrito de San Luis sobre la gestión municipal lo que se evidencia en los resultados que dieron los encuestados respecto a los servicios que fueron consultados, en seguridad ciudadana, el recojo de residuos sólidos, transporte público con un nivel regular de 63.3 %, con un nivel deficiente de 17 % y nivel bueno tan solo en 19.7 % lo que nos permite identificar que los servicios básicos son malos según los vecinos. Como aporte significativo los servicios básicos que se ofrecieron a la comunidad no fueron de calidad, es decir los programas y servicios desarrollados fueron ineficaces, lo que provoco mala percepción de los ciudadanos respecto a la gestión edil.

Jara et al., (2018) elaboraron una investigación titulada: "Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral". En el aspecto metodológico fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, no experimental de corte transversal y una metodología hipotética deductiva para conocer la relación que tiene la gestión del talento humano con la gestión pública y como base del estudio analizar la productividad laboral del personal administrativo del departamento central del Ministerio de Salud del Perú en el periodo 2018. Los coeficientes R² de Nagelkerke de un nivel de 44,4% y de un nivel de 28,4% permiten concluir que la gestión del talento humano es adecuada, contribuyendo a mejorar la eficiencia de la Gestión Pública y la productividad del personal administrativo

del departamento administración central del Ministerio de Salud. Por lo que se recomienda tomar en cuenta que la gestión pública debe ser eficiente y el personal administrativo debe ser capaz de responder a la demanda ciudadana según el sector ya sea educativo, económico o salud como es el caso de esta investigación.

Valdez et al., (2018) realizaron una investigación titulada: “Calidad en el Servicio al Cliente en el Transporte Público Urbano en la Provincia del Cusco” con el propósito de optar por el título de Maestro en Administración Estratégica de Empresas, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. En el aspecto metodológico fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de tipo no experimental y corte transversal, el alcance de la investigación fue el correlacional. La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las dimensiones (fiabilidad, Empatía, Seguridad, Sensibilidad, Elementos Tangibles) que son del modelo SERVQUAL que nos muestran cuales son las expectativas que tienen los ciudadanos que utilizan el transporte público, y a través de ello evidenciar que el servicio está muy por debajo de lo que realmente se ofreció. Se concluyó que, todas las dimensiones del modelo SERVQUAL influyen positivamente en percepción de la calidad del servicio de transporte público urbano que se realiza en la provincia del Cusco, es decir, las dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles ocasionan en diferentes proporciones de calidad total un impacto positivo, lo que permite demostrar que el modelo si comprende la calidad en el servicio de transporte público. Por lo que se recomienda tomar en cuenta que la gestión pública debe ser desarrollada a través de planeamiento estratégico que mantenga estándares de calidad en la prestación de servicio y que estén orientados al ciudadano según el sector que se lleve a cabo, en este caso el sector transporte.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Gestión Municipal

A la hora de definir exactamente que es la Gestión Municipal, Fernández Ruiz (2016) utiliza el término "administración municipal", que define como la

unión de acciones enfocadas a lograr una administración con eficiencia y eficacia en función a los recursos de la entidad municipal orientado a resolver las necesidades de la población

A pesar de las aplicaciones en el mundo real, el significado de "gestión municipal" sigue siendo turbio. Gestionar haciendo y ver lo que pasa es como resume la Real Academia Española los criterios de gestión. Estos infinitivos no son intercambiables y no significan lo mismo. La normativa municipal es la que promulgan y administran legalmente las autoridades municipales, como los alcaldes y los cabildos.

Al ser responsable de la gestión y administración de los asuntos de la ciudad, el gobierno municipal debe abordar cuestiones de eficiencia y eficacia municipal. Gestionar un municipio implica dirigir los recursos hacia la satisfacción de las demandas de los gobiernos locales. El objetivo de la gestión municipal es la obtención y distribución de recursos suficientes (eficientes y eficaces).

El diagnóstico de la situación real del municipio, así como el tipo y la calidad de la gestión relacionada con la gestión de los recursos que se espera que den solución a las distintas necesidades, deben incluirse en las metas y objetivos de gestión de cualquier plan municipal. Los grandes gestores son los municipios, que deben vigilar el cumplimiento de los programas, pero también prestar atención al desarrollo y ejecución de las estrategias emergentes. Los ejecutivos destacados serán el concejo municipal y el alcalde, quienes se desempeñarán como jefes del poder ejecutivo de la ciudad. Las nuevas ciudades necesitan usar herramientas de gestión administrativas para hacer más eficiente la gestión y sobre todo para responder a las demandas ciudadanas ya sea de manera local, regional y/o sectorial con una visión horizonte claro a donde quiere llegar y una misión que es la razón de ser. En cualquier que sea el hábito es de obligatoriedad que las instituciones públicas innoven, se actualicen y se modernicen de la mano de la tecnología; ya que el buen desempeño de la administración pública se ve reflejado en la calidad de servicio que perciben los ciudadanos, Asimismo, los países de primer mundo buscan trabajar en base a resultados

con una gestión eficiente del sistema público, y los ciudadanos siempre tienen altas expectativas en la gestión de la administración pública. Urge constituir una flamante gestión pública que den soporte a una renovada administración pública, donde el carácter institucional sea constantemente innovado, la actividad municipal requiere de la buena gestión municipal y organizacional en las decisiones municipales. (Arriaza, 2019)

Todo municipio está en constante comunicación con la ciudad desde diversos niveles, y por ende requiere eficiencia en la comunicación con los diversos interlocutores públicos, sociales y privados para manifestar una gestión que vela por los intereses de la ciudadanía, Pompillo señala “en el orden municipal es más notoria la necesidad de comunicarse con diversos actores (públicos, sociales y privados), ya que en ello se define la obtención de recursos, de legitimidad y, en general, la manera de posicionarse en el entramado estatal.”, (2016, p. 136), la comunicación de la municipalidad con los diversos actores es sumamente relevante porque concede confiabilidad, eficacia, eficiencia, información veraz y transparente, calidad organizacional.

Gestión municipal es la aplicación de teorías de gestión en el ámbito municipal llevadas a cabo por personal de la institución entre el alcalde, regidores, trabajadores terceros, funcionarios públicos, empleados, concejales, asesores, consultores y ciudadanos. Encargados todos de la gestión edil en cada uno cumpliendo un rol específico (Arriaza, 2019)

2.3.1.1 Dimensiones de la gestión municipal

Planificación.

La estrategia de los Coordinadores de la Junta Vecinal se basa en trabajar conjuntamente con los vecinos, funcionarios de la Municipalidad, empresa privada y todos los interesados en el desarrollo del distrito, trabajando en conjunto principalmente en la capacidad de alcanzar las metas y objetivos trazados en este 2019-2020 en base al método denominado MOEP (metas, objetivos, estrategias, planes).

Procedimientos que permiten la predicción, establecimiento, aclaración, expansión y determinación de políticas, procedimientos, métodos de desempeño y planes generales para predecir los problemas que pueden surgir en el logro de las metas. En este sentido, Robbins (2017.) señaló que la planificación incluye definir las metas organizacionales, diseñar los objetivos a seguir, formular estrategias para lograrlas, y desarrollar jerarquías de planificación detalladas para integrar y coordinar las actividades en base al método denominado MOEPA (metas, objetivos, estrategias, planes y actividades). Gonzalez et al. (2021) se refiere al propósito estratégico de diseñar e implementar la infraestructura operativa de una organización, para lo cual mencionó lo siguiente:

Objetivos. Propósitos específicos de una organización que sirven de dirección de las actividades para su logro.

Metas. Puntos establecidos y cuantificados bajo unidades de medida relacionados con objetivos trazados para los cuales se disponen recursos y acciones.

Estrategias. Una estrategia es un plan de acción bien pensado para hacer frente a circunstancias imprevistas. La razón para hacerlo es conseguir algo concreto. Por tanto, una estrategia es simplemente el medio con el que se pretende alcanzar los fines.

Planes. Los Planes de trabajo tienen como objetivo principal explicar cómo se va a realizar una determinada actividad y son obligatorias. Nos permiten desarrollar jerarquías de planificación detalladas para integrar y coordinar las actividades alineadas a los objetivos para alcanzar la meta planteada. Son una suerte de hoja de ruta que a través de actividades o acciones se logra cumplir con los objetivos y metas planteados haciendo uso óptimo de los recursos escasos.

Organización

Según Robbins (2017), conseguir que las cosas se hagan dentro de una organización consiste en ponerlas en marcha para que la organización pueda

cumplir sus objetivos. Determinar qué hay que hacer, quién lo hará, cómo se hará, quién será responsable de qué y quién tomará las decisiones.

Según González et al. (2021), la misión del grupo es planificar e implementar lo siguiente en la infraestructura física de la empresa:

Estructura organizacional. Representa el modelo jerárquico de una empresa, se usa para facilitar la dirección y administración de las actividades de la empresa.

Administración RRHH Es la división encargada de la contratación, preparación, desempeño y término laboral de la relación empresa-empleado. Se encarga además de identificar las mejores competencias, actitudes y aptitudes profesionales, capital intelectual y de la construcción y desarrollo de del personal.

Dirección

La Dirección de una empresa es una tarea continua a largo plazo, que incluye la gestión del personal y de los materiales o recursos de producción de la institución para lograr las metas y objetivos de la forma más eficaz posible a través de una estrategia. (Palacio, 2021).

Liderazgo

Para Soloarte et al. (2021) el liderazgo existe en todas las expresiones grupales de las actividades humanas. Su carácter psicosocial lo sitúa en la intersección entre la finalidad y operatividad de la administración y el poder, autoridad y mando del consejo de una organización.

En la actualidad se acepta de forma generalizada que el liderazgo consiste en un conjunto de cualidades y habilidades personales que un individuo utiliza para dirigir a un grupo de personas hacia la consecución de un objetivo común; esto es especialmente cierto dada la importancia del liderazgo en las empresas modernas, que deben adaptarse a nuevas situaciones a diario (Uzuriaga et al., 2020).

Motivación

Para Rubio (2016) es un impulso interno, que activa la tendencia del individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento hacia un determinado objetivo, en dirección a la consecución de un objetivo específico. La motivación de las personas se puede identificar dentro del marco de cualquier campo de actuación. En el ámbito laboral, la causa del comportamiento del colaborador que desempeña una función determinada puede favorecer o ralentizar el desempeño laboral de todos. Esto significa que es necesario comprender las necesidades de cada subordinado y esforzarse por satisfacer sus necesidades con el fin de obtener mejores resultados en términos de productividad, calidad y servicio.

Comunicación

Es fundamental en cualquier organización porque no solo involucra el rol de los empleados como comunicadores. Si no hace un buen uso de la información facilitada. La comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas y/o animales para que puedan expresar su comportamiento a través del lenguaje, la mímica, etc. El emisor y el receptor establecen contacto a través de un mismo código. (De Castro, 2017).

Comportamiento individual y colectivo

El comportamiento de las organizaciones depende en gran medida de las acciones de sus individuos. La forma de tratar a las personas en las organizaciones viene determinada por las presunciones y la visión del mundo que tienen sus dirigentes. Los cambios en la forma de ver a los empleados en el lugar de trabajo han reconfigurado la gestión de los recursos humanos. Todos los seres humanos comparten una ascendencia común, pero muestran una sorprendente individualidad. Sus acciones, necesidades, formas de satisfacerlas, expectativas de futuro y elecciones de comportamiento son distintas entre sí. Los seres humanos reciben información sobre el mundo a través de la lente de sus propios deseos y necesidades, reaccionan

emocionalmente y atribuyen sus acciones y creencias a una amplia gama de influencias. El capital humano es un recurso crucial para las empresas, y la diversidad se está convirtiendo en una norma del sector. Consiste en personas cuyas habilidades encajan con las normas establecidas de la empresa. Los seres humanos varían en cuanto a su composición genética, su nivel de educación, su inteligencia y su personalidad. La capacidad del grupo para hacer lo que mejor sabe hacer depende de las habilidades de sus individuos. La diversidad permite a las empresas acceder a una gama más amplia de talentos (Chiavenato, 2017).

Controlar

El control es el proceso de medir y comparar los resultados reales con los resultados esperados o planificados, analizar las desviaciones existentes y realizar las correcciones necesarias para llevar a cabo la actividad organizativa de acuerdo con las expectativas dentro del marco permisible a mantener. (Elizalde, 2018)

Normas

Los símbolos puros o valores sociales constituyen la base del control normativo. Esta forma de autoridad no tiene parangón por su superioridad moral y ética, ya que surge de las convicciones, fe, creencias e ideología más arraigadas de la persona.

Medidas

Son las reglas, normas, procedimientos y reglamentos de control interno en las facetas más importantes del gobierno.

Comparaciones

Consiste en analizar el rendimiento y evaluar los resultados. Se debe fomentar evaluaciones plurales donde no solo el supervisor evalúe el trabajo de sus subordinados. De esta forma, se dispondrá de más puntos de vista con respecto al mismo criterio del empleado evaluado.

Actividades de seguimiento

Se llevan a cabo inspecciones periódicas y ad hoc para garantizar que todas las partes del sistema de control interno están configuradas y funcionan según lo previsto. Las deficiencias en los controles internos son monitoreadas y comunicadas oportunamente a los responsables de llevar a cabo las medidas de seguimiento, incluida la gerencia y el directorio.

2.3.2 Calidad de Servicio Público

Cuando se trata de cumplir la función de un municipio, la prestación de servicios a los residentes que satisfagan sus necesidades y superen sus expectativas se considera una práctica municipal muy valiosa. A) la gestión de los recursos propios del municipio y b) la gestión de los intereses comunes de la localidad son dos ámbitos en los que Cordero establece las competencias y funciones municipales. La función de gestión es sustancial y corresponde a los servicios públicos, desarrollo económico y social; el municipio está en relación directa con otras instituciones públicas, la sociedad civil y el sector privado, su solvencia institucional es preciosa en esta interdependencia, esta institucionalidad implica una garantía para atender las necesidades que requiere la ciudad. (Ubilla et al., 2019)

El servicio público de una ciudad es tan bueno como su capacidad para satisfacer las necesidades de sus residentes, la gestión de los gobiernos debe proceder de la ciudadanía, entendiendo el buen gobierno como aquello que depende de la calidad de su organización, en el buen gobierno y en la calidad de la organización municipal, el favorito debe ser el ciudadano que lo vive en el desarrollo de la ciudad, como infraestructuras de calidad.

2.3.2.1 Dimensiones de la calidad de servicio

De acuerdo a Ganga (2019), tenemos los siguientes conceptos:

Fiabilidad: significa la capacidad de prestar los servicios prometidos de forma coherente, cuidadosa y sin errores. Por tanto, la empresa es capaz de cumplir sus promesas en cuanto a la finalización de proyectos, la prestación

de servicios, la resolución de problemas y el establecimiento de precios razonables, entre otras cosas.

Sensibilidad: Significa estar dispuesto a ayudar a los usuarios y darles un servicio rápido y satisfactorio adaptado a sus necesidades específicas. Significa prestar toda la atención a cada cliente y responder a sus consultas, preguntas y quejas con rapidez y eficacia.

Seguridad: La confianza de un usuario en un servicio es directamente proporcional a la competencia, la amabilidad y la atención del empleado, todo lo cual contribuye a una experiencia positiva.

Empatía: La medida en que una entidad muestra preocupación por sus clientes o usuarios a nivel individual es un indicador de empatía. La empatía mutua es el pegamento que mantiene unidas las relaciones. Se trata de imaginar lo que es ser el destinatario de un mensaje para poder captar plenamente el significado que se pretende. Ser capaz de leer las motivaciones y los procesos mentales de otra persona.

Aspecto tangible: Es el aspecto físico de las instalaciones, incluyendo su infraestructura, equipamiento, materiales y personal, es un ejemplo de aspecto tangible.

2.4 Normativa de Gobierno Abierto y Participación Ciudadana

La ONU y la OCDE ofrecen una ventana a las experiencias y tendencias regionales de modelos de participación ciudadana que han inspirado al Perú para desarrollarlas. En ese sentido, el Perú ha avanzado en la aplicación de políticas de participación ciudadana a través de un modelo de gobernanza basados en el gobierno abierto, tal como lo implementan los países miembros de la OGP y OCDE en su compromiso de ser más abiertos a los ciudadanos. En concreto, las organizaciones públicas deben analizar las dimensiones de la gestión municipal desde la perspectiva de los usuarios de los servicios e implementar políticas y espacios que fomenten la participación ciudadana. Con el objetivo de asignar eficientemente los recursos públicos, el Estado utiliza la comuna de Pueblo Libre para conocer mejor las necesidades de sus

habitantes y desarrollar políticas que satisfagan esas demandas. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2020)

En septiembre de 2011 se creó la Alianza para el Gobierno Abierto con el objetivo de proporcionar un foro mundial para los reformistas locales que trabajan para hacer que los gobiernos sean más transparentes, accesibles y receptivos a sus electores. Desde entonces ha aumentado de 8 a 75, los países que trabajan conjuntamente la sociedad civil y el gobierno central implementando reformas ambiciosas basadas en principios de apertura, responsabilidad, participación ciudadana, innovación y tecnología, (Kaufman, 2017)

Existe un nuevo paradigma de gobierno abierto que busca garantizar la calidad de vida de las personas que viven en América Latina y el Caribe, mediante una visión estratégica que debe pasar de un gobierno abierto a un estado abierto, el enfoque y cómo puede ayudar a fortalecer la democracia regional a través de la participación ciudadana activa. Las personas tienen un mayor protagonismo en los asuntos públicos y el fortalecimiento de las organizaciones públicas bajo el nuevo paradigma de la administración transparente y participativa. (Nazer, Ramírez, & Rosales, 2017).

La participación ciudadana es justamente uno de los tres (03) grandes pilares de un modelo de Gobierno Abierto, por eso es fundamental si se quiere cambiar hacia una gestión municipal moderna que nos saque del atraso y nos convierta en una gestión pública eficiente.

Además, la participación ciudadana significa que los vecinos sean capaces de estar activamente presente en los procesos de toma de decisiones, del modo como se distribuyen los costos y beneficios y plantear objetivos a los funcionarios para medir si cumplen o no sus trabajos, ello acarrea decisiones más acertadas, servicios más ajustados a las necesidades y ciudadanos más interesados en los asuntos públicos

Cabe mencionar, que el propósito es lograr que la ciudadanía influya sobre las políticas y decisiones públicas, pero para ello es necesario institucionalizar mecanismos, procesos y organismos con una normatividad

legal, si no todo queda en simples intenciones, en papeleos, en te escucho, pero nada en la práctica.

Por esta razón se debe establecer entre la ciudadanía y los poderes públicos, específicamente en los municipios, una organización orientada a una relación que permita controlar ese ejercicio del poder por sus representantes con el objetivo de frenar o al menos limitar los posibles errores, excesos o arbitrariedades que estos cometan.

La gestión pública no debe aferrarse a los modelos arcaicos y más bien debe abrazar los nuevos modelos de gestión, muchos de ellos sumados a la transformación digital, que independientemente del gobierno que asuma la encargatura se pueda continuar con la participación ciudadana activa respetando y manteniendo vigente los derechos de participación.

Por eso existen principios rectores que los gobiernos deben seguir a la hora de establecer marcos institucionales, formular estrategias a largo plazo e implementar nuevas tecnologías como las infraestructuras de información y comunicación. El Grupo de Trabajo de la OCDE ha dispuesto diez principios (10) para mejorar la participación ciudadana y a través de ello se fortalezca el lazo entre las instituciones públicas y el ciudadano a la información, el asesoramiento y las oportunidades de mejorar la comunicación que tienen el ciudadano y que sus demandas sean tomadas en cuenta para los asuntos públicos, basándose en la experiencia de los países miembros de la OCDE. En su conjunto, constituyen la base de lo que la OCDE considera las mejores prácticas. (OCDE, 2021)

Principio N° 1 Compromiso. La dedicación da impulsar el compromiso de los operadores políticos, funcionarios y servidores públicos con la información, la consulta pública y la participación de los ciudadanos en las decisiones importantes en los asuntos públicos

Principio N° 2 Los derechos. La legislación y las políticas deben establecer los lineamientos para que el ciudadano pueda acceder a la información, intercambiar respuestas, ser consultados y participar en decisiones más relevantes en los asuntos públicos.

Principio N° 3 La claridad. Hay que dejar claro desde el principio cuáles son sus objetivos y lo que los ciudadanos pueden y no pueden hacer en términos de acceso a la información, oportunidades de aportación e influencia sobre la política pública. Las funciones y responsabilidades de los ciudadanos (al proporcionar información) y de las administraciones públicas (al tomar decisiones sobre asuntos de su competencia) deben quedar muy claras.

Principio N° 4 Claridad. En las primeras fases del proceso de formulación de las políticas públicas, hay que consultar a los ciudadanos y darles la oportunidad de participar activamente para aumentar la probabilidad de aplicar medidas eficaces y ampliar las posibles soluciones. Para que la consulta y la participación sean productivas, hay que asignarles el tiempo suficiente. En cada momento del proceso de las políticas públicas, los ciudadanos necesitan seguridad.

Principio N° 5 Objetividad. Los datos de los organismos deben ser imparciales, completos y de fácil acceso a la hora de elaborar las políticas. Los ciudadanos tienen derecho a saber lo que ocurre en su gobierno y deben tener las mismas oportunidades de participar en los procesos de elaboración de políticas.

Principio N° 6 Recursos. Para que la información pública, la consulta y la participación activa en la toma de decisiones tengan éxito, son necesarios recursos financieros, humanos y técnicos adecuados. Los funcionarios del sector público deben estar debidamente formados, respaldados y capacitados. Para ser eficaces, debe existir una cultura de la administración que respalde sus esfuerzos.

Principio N° 7 Coordinación. Para mejorar la gestión del conocimiento, garantizar la coherencia de las políticas, evitar la duplicación de esfuerzos y el riesgo de "fatiga" antes de los procedimientos de consulta, las autoridades gubernamentales deben coordinar sus esfuerzos para proporcionar información, retroalimentación y consulta a los ciudadanos. Las diferencias entre los organismos gubernamentales no deberían verse mermadas por los

esfuerzos coordinados. El modularidad y la adaptabilidad son dos de los aspectos más innovadores de estas partes.

Principio N° 8 Obligación de rendir cuentas. Cuando se pide a los ciudadanos su opinión o participación, los organismos públicos deben explicar cómo piensan utilizar la información que los ciudadanos proporcionan. Para que los organismos públicos rindan cuentas, es necesario aplicar medidas que promuevan la apertura y la transparencia en la toma de decisiones y la aceptación de la verificación y el control externos.

Principio N° 9 Evaluación. Para responder a las necesidades y circunstancias cambiantes, las organizaciones gubernamentales deben evaluar periódicamente el grado de información, consulta y participación del público en su trabajo. política.

Principio N° 10 Ciudadanos activos. La participación ciudadana y la salud de la sociedad en su conjunto son beneficiosas para las instituciones públicas. Pueden contribuir al crecimiento de la capacidad de acción de las organizaciones civiles, ser más conscientes y las habilidades cívicas de los ciudadanos y fomentar el uso de herramientas tecnológicas para acceder a la información pública.

Adicional a todo lo mencionado, a nivel regional y local de Perú ya existe el modelo de representación descentralizada que favorece la implementación de diversos mecanismos de participación ciudadana

“Presupuestos Participativos para la priorización en la ejecución de inversiones; Consejos de Coordinación; Planes de Desarrollo Concertado; en los que se establece la visión de futuro de las regiones y localidades para la implementación de políticas e iniciativas de desarrollo”. (Presidencia del Consejo de Ministros PCM, 2020)

De acuerdo a la Constitución Política del Perú en el artículo 194° y 197° los municipios son instituciones públicas locales de carácter autónomo, en las materias de su competencia, y además se encargan de promover, apoyar y regular la participación ciudadana; asimismo, corresponde al Estado

establecer y ejecutar las políticas de frontera como lo señala la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 en el artículo II y también según el artículo 44° de la Constitución Política del Perú (1993).

En la Constitución Política del Perú de 1993 en el artículo 31° los derechos de los vecinos inalienables son de participar en los asuntos municipales de su localidad donde viven.

En concordancia con la Constitución y la legislación aplicable, la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 en el artículo 11° y 12°, establece que es un derecho de todos los ciudadanos que viven en un distrito participar en los asuntos municipales de su localidad, asimismo los gobiernos locales deben asegurar mecanismos de participación vecinal en la ejecución, formulación y evaluación de políticas municipales.

La Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 en el numeral 6° del artículo 113°, señala que las juntas vecinales, comités vecinales tienen como finalidad ser para los vecinos un mecanismo de control ciudadano de una municipalidad y corresponde al alcalde y regidores aprobar el ROF de dichos órganos.

Que, en este marco normativo, la Municipalidad de Pueblo Libre aprobó la Constitución y ROF de las Juntas Vecinales del Pueblo Libre mediante la Ordenanza N° 240-MPL, publicada el 26 de abril de 2019; norma que ha sido modificada por la Ordenanza N° 537-MPL, publicada el 14 de junio de 2019.

Cabe mencionar, que la subgerencia de Participación Ciudadana he presentado un informe donde evidencia que existen 150 Comités Vecinales activos e inactivos, cuyos representantes son elegidos a dedo y/o por designación de unos pocos. Esto atenta contra el derecho de representación de todos los vecinos de la zona. Y no permite la correcta representación en la gestión vecinal para exigir a la alcaldía que atienda las necesidades de todos.

En tal sentido, el Concejo Municipal aprueba la Ordenanza N° 532-MPL.y de conformidad con el artículo 13° "ROF de las Juntas Vecinales",

corresponde a las Juntas Vecinales las siguientes actividades de representación:

Supervisar, en nombre de los vecinos, la prestación de los servicios públicos locales, la observancia de las normas municipales y la ejecución de las obras municipales que se realicen en el sector que representa, según lo dispuesto en el artículo 13° inciso a).

Trasladar las observaciones y reclamos de los vecinos del sector que representan a la Gerencia de Coordinación de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad y a la Subgerencia de Participación Vecinal, tal como lo exige el Artículo 13° inciso b).

De conformidad con el Inciso c) del Artículo 13, supervisar el funcionamiento de los programas sociales desarrollados por el municipio en el ámbito que representan.

De acuerdo con el Artículo 14° de la Ordenanza N° 532-MPL, ROF de las Juntas Vecinales, las Juntas Vecinales tienen a su cargo las siguientes tareas reglamentarias:

El artículo 14° inciso a) exige que los ciudadanos "promuevan en sus sectores, acciones que contribuyan a la mejor ejecución de los servicios públicos, como parte del desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente", tales como mantener limpias las calles y los patios delanteros, evitar la contaminación acústica y sacar la basura en el horario previsto.

Programar acciones para la participación vecinal en el mantenimiento de un ambiente limpio y saludable, tal como lo exige el artículo 14, inciso b).

Promover acciones sociales para fomentar la solidaridad entre los vecinos del sector que representan, según el artículo 14, apartado c).

Fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales con el Gobierno Local en su ámbito, según el artículo 14, apartado d).

En el mismo sentido, en el marco Nacional de Modernización de la Gestión Pública las instituciones deben adecuarse al proceso de modernización manteniendo los estándares establecidos por la OCDE que busca modificar, integrar, eliminar o incorporar nuevas herramientas y mecanismos para lograr modernizar la gestión pública.

Según la Secretaría del Servicio Civil (SGP) (2019)., como órgano rector del régimen administrativo para la modernización de la gestión pública, impulsa un proceso de modernización de la administración pública para promover una gestión pública eficiente en el Perú, enfocada a resultados y a la rendición de cuentas con los ciudadanos

El objetivo general de la política de modernización es dirigir, articular y avanzar en el proceso de modernización de la gestión pública en todas las entidades públicas para mejorar la vida de los ciudadanos y avanzar en el progreso de la nación.

El siguiente diagrama ilustra cómo los cinco pilares, los tres ejes horizontales y la gestión del cambio son elementos que de forma articulada promueven la aplicación de las políticas de modernización del sector público: basado en resultados cuantificables y siempre orientado al ciudadano.

Figura 1.
Pilares de la gestión de cambio



Nota: Modernización de la Gestión Pública Política Nacional, fuente PCM (2019).

Se ha reglamentado que Los gobiernos locales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, también promueven, apoyan la participación vecinal en todas sus formas “según el artículo 194º y 197º de la Constitución Política del Perú, y la Ley de Municipalidades.

Por otro lado, la Ley de Modernización de la Gestión Pública, Ley N° 27658 determina cuales son los principios legales que se deberían aplicar en el ámbito público.

Como señala el artículo 8º de la Ley de Modernización de la Gestión Pública, la democracia participativa se lleva a cabo a través de mecanismos y herramientas de participación ciudadana por parte del Estado ente promotor de la democracia participativa en el país.

Según el artículo 9º de la Ley de Modernización de la Gestión Pública, el control ciudadano son los derechos que tienen todos los ciudadanos de participar en los procesos de gestión de las instituciones del Estado entre los cuales destacan el seguimiento, fiscalización y control del uso de los recursos a través de mecanismos.

Según el artículo 11º de la Ley de Modernización de la Gestión Pública, los funcionarios y servidores públicos deben priorizar la satisfacción de las necesidades ciudadanas sin perjuicio del cumplimiento de sus funciones. Los funcionarios públicos deben garantizar una atención oportuna, confiable, de bajo costo, eficiente e imparcial, así como también atender de forma oportuna los requerimientos del ciudadano permitiendo y aceptando que este último haga control ciudadano respecto a sus actividades presentes y pasadas.

La estrategia del proceso de modernización se materializa en un conjunto de directrices, herramientas, mecanismos y técnicas que tienen como fin mejorar los resultados de la gestión de las entidades públicas y que todos los proyectos estén orientados a beneficiar al ciudadano. Asimismo la estrategia coloca a los involucrados como parte del desarrollo social, es decir las personas tienen el deber de intervenir en los asuntos públicos para garantizar el correcto uso de los recursos públicos, con lo cual el Gobierno

Central pretende a través de la modernización de la gestión pública que los gobiernos locales, regionales y todas las entidades públicas en general, implementen progresivamente el sistema de modernización para que estas trabajen en base a resultados cuantificables, donde se logren alcanzar las metas y objetivos establecidos en los Planes Estratégicos, Planes de Desarrollo Concertado mediante el uso de herramientas tecnológicas, tecnología de la información y gobierno electrónico como parte fundamental de la implementación (Art 13º Ley de Modernización de la Gestión Pública)

Por otro lado, La Ley de Gobierno Digital aprobada por D.L. N° 1412, determina que las tecnologías digitales y el gobierno digital es fundamental para implementar la estrategia de modernización gubernamental, para crear servicios digitales que otorguen un valor agregado a los servicios tradicionales y que sean accesibles, seguros, confiables al ciudadano. Toda esta implementación tiene como organismo promotor en Sudamérica a la OCDE que se encarga de orientar al desarrollo a los países de América Latina para que apliquen medidas y normativas que se adapten a los países a este mundo tecnológico tan cambiante y competitivo.

Podemos definir el gobierno digital como el espacio de aplicación de estrategias tecnológicas de la información y comunicación que las instituciones necesitan implementar para que la administración pública sea más eficiente como por ejemplo en los plazos de entrega de solicitudes, trámites personales, procesos, datos personales, entre otros respetando siempre los derechos del usuario en el espacio digital y orientado siempre a mejorar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos,

D.L. N°1412- Art 3: "TIC significa Tecnologías de la Información y la comunicación, que incluye Internet, las tecnologías y dispositivos móviles y la analítica de datos que se utilizan para la presentación de contenidos digitales, diseño de servicios y aplicaciones para el gobierno digital".

Es importante estar ubicado en el ciber mundo, ya que toda gira en torno a él, es decir si no estas en las redes no existes. El área o esfera que hacen posible los ordenadores, los teléfonos inteligentes y otros dispositivos digitales

que están conectados entre sí, es a través de diversas formas de comunicación digital y redes de datos, la más destacada de las cuales es la World Wide Web. Asimismo, en lo que respecta al gobierno para mantener la seguridad de la identidad de los ciudadanos, operatividad de los servicios, la eficiencia del uso de los datos personales para la interacción digital, se ha establecido un marco de gobernanza del gobierno digital.

El proveedor de tecnologías de la información (TI). Es aquel que provisiona la información que genera un aporte social de manera automática o no presencial, donde se utiliza intensivamente tecnologías digitales entregadas a través de Internet o una red con la misma capacidad.

Servicio de streaming; televisión online; canal digital. Es una forma de que los ciudadanos y el público en general se pongan en contacto con los organismos gubernamentales en línea para que puedan conocer mejor sus servicios, informar de problemas y seguir el progreso de sus solicitudes. Las páginas y los sitios web, las redes sociales, el correo electrónico, los mensajes de texto, las aplicaciones para móviles y, posiblemente, incluso más, podrían entrar en esta categoría.

Un nativo digital. Se refiere a alguien que cumple con sus obligaciones legales y libertades civiles en un espacio online que satisface sus necesidades de privacidad y seguridad.

Control en el ciberespacio. Es el sistema de procedimientos, marcos y directrices que nos ayuda a gestionar, evaluar y controlar el uso que nuestra empresa hace de las TI.

La arquitectura digital o también llamada la infraestructura digital son un conjunto de soluciones que permiten optimizar las tecnologías digitales, promoviendo la operatividad y seguridad cibernética para que haya mayor eficiencia en la gestión de las entidades, es decir se diseña un marco estructural para que las agencias gubernamentales gestionen las tecnologías digitales para digitalizar.

Cuando hablamos del Internet en la Administración pública, tenemos que hablar de los actores del sector público, los ciudadanos y también a otras partes interesadas que contribuyen a este ecosistema ayudando a llevar a cabo iniciativas, a realizar acciones de diseño y a producir contenidos y servicios que cumplan plenamente con los estándares ciudadanos.

De acuerdo con el Título II, Capítulo IV, Artículo 23 del Decreto Legislativo N° 1412.- Datos: El término "datos" se refiere a cualquier representación de hechos, información o conceptos que pueden ser procesados, almacenados, comunicados e interpretados por sus dimensiones y legibilidad.

Los datos recogidos, procesados, publicados, almacenados y puestos a disposición por las instituciones públicas que implementan el gobierno digital se gestionan estratégicamente, teniendo en cuenta todos los riesgos que esto implica y respetando el marco normativo legal en resguardo de la información personal que recaban, la transparencia, protección de datos personales y cualquier otra actividad que tenga que ver con la seguridad cibernética.

Finalmente, la política #35, "Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento", es una medida que busca impulsar el desarrollo integral de la sociedad y respeto de sus derechos en su entorno y medio ambiente. El gobierno peruano impulsa el desarrollo de una de una sociedad identificando, produciendo, transformando, utilizando y difundiendo información relevante en todas las dimensiones humanas (Centro Nacional de Planeación Estratégica CEPLAN, 2019) Impulsaremos servicios ciudadanos de vanguardia, de código abierto, eficientes, eficaces y descentralizados, como forma de reforzar la gobernabilidad democrática y el crecimiento a largo plazo.

2.5 Glosario de término

Cargo público. Desarrolla la política pública y / o mantiene la dirección de los organismos gubernamentales, desempeñando su labor en el rol de superioridad política, representan al Estado o parte de la población a través de un reconocimiento normativo / legal. (Calle y Dávila, 2021)

Los tres (03) niveles de gobierno, desde el gobierno central, gobierno regional y gobierno local, así como también los organismos autónomos entre los cuales tenemos Poder Legislativo, Poder Judicial, Tribunal Constitucional, ONPE, RENIEC, entre otros, son órganos que el Estado canaliza las demandas sociales. En ese mismo sentido, las instituciones se encargan de hacer su rol operativo de transformar los recursos públicos en productos y servicios que generen valor público. (Neyra, 2020)

La gestión a nivel administrativo se refiere a los procesos necesarios para implementar los programas de la organización. El plan de acción de un gerente es la culminación de los cinco pasos del proceso gerencial: planear, organizar, dirigir y monitorear. Con base en la investigación de (Zamora et al., 2018),

Funcionarios de los niveles más altos de las estructuras técnicas y administrativas del municipio. Responsables de ejecutar las órdenes impartidas por la Alcaldía y el Concejo Municipal. También realizan gestiones para las operaciones de las organizaciones que le reportan. Intenta mejorar la gobernanza municipal con la esperanza de que se presten mejores servicios a los residentes. Esta división es responsabilidad de un funcionario de la administración municipal de confianza designado por el alcalde, que responde directamente ante él (Calle y Dávila, 2021).

Las Municipalidades son el órgano primario de organización territorial del Estado y del ciudadano en los asuntos gubernamentales, el gobierno local es también el canal más directo para institucionalizar y gestionar autónomamente los intereses de las comunidades individuales. Los gobiernos locales tienen su propio territorio, población y estructura. Para cumplir cabalmente sus objetivos y avanzar en el desarrollo municipal local, regional y provincial y que gozan de plena personalidad jurídica para el desarrollo social. (Calle y Dávila, 2021).

En este contexto, los "tangibles" se refieren a las fotografías de los edificios de la empresa, la maquinaria, los vehículos, los cuartos para los trabajadores, los suministros, los manuales y las redes informáticas. En otras

palabras, el ambiente, también conocido como paisaje de servicio, afecta directamente tanto a los empleados como a los clientes a nivel fisiológico, psicológico, social, cognitivo y emocional. Por otro lado, la tangibilidad es los objetos físicos, los materiales, el trabajador y los implementos de comunicación que se utilizan usuarios. La confianza de los usuarios en la calidad de la oferta que les ofrecen se ve reforzada por este factor, que se ejemplifica con un servicio competente, conocimientos técnicos superiores, un comportamiento amable y una comunicación clara y concisa (Socconini, 2019).

Los proveedores con un alto nivel de fiabilidad son vistos como dignos de confianza por sus clientes porque satisfacen constantemente sus necesidades en términos de servicio oportuno y preciso. Esto requiere regularidad en el preciso instante de atención al cliente, obligaciones mantenimiento de las promesas hechas a los clientes. El equipo, las personas y el procedimiento tecnológico desempeñan un papel importante (Díaz Concepción et al., 2021).

El nivel de cumplimiento de los requisitos de un servicio va depender de las expectativas de sus consumidores lo que también se conoce como la percepción de la calidad de atención. También es el grado en que el servicio real al cliente está por debajo de lo prometido. Tanto la satisfacción del cliente como la percepción de calidad aumentan cuando se prestan servicios que van más allá de lo esperado. (Ubilla et al., 2019).

Satisfacción: Es una reflexión acerca de la calidad del servicio, solo lo puede definir el cliente después de alcanzar un cierto grado de satisfacción de las expectativas, que se manifiesta en la conformidad o inconformidad un auto percibida por sí mismo (Ubilla et al., 2019)

Niveles de excelencia respetables. Las normas de calidad son un conjunto de reglas o directrices desarrolladas por una organización para garantizar que un determinado proceso sea coherente en todos los países. Este tipo de criterios de gestión de la calidad ayudan a las industrias de todo el mundo a realizar sus operaciones con eficacia (Bernal y Faisuly, 2020).

Innovación. Innovar es realizar un cambio que da lugar a una o varias cosas nuevas. Para aumentar la eficiencia, los innovadores aplican soluciones novedosas a los problemas o prueban enfoques experimentales a los procesos existentes. Las pruebas de esta conclusión pueden encontrarse en (Castellanos et al., 2017).

Tecnología. Con el fin de resolver problemas técnicos y satisfacer necesidades humanas, la tecnología es la aplicación coordinada del conjunto de conocimientos (ciencia) y habilidades (técnica) para crear un producto tecnológico artificial (creado por el hombre) o desarrollar una idea. Asimismo, conocer mejor qué constituye un proceso innovador y cómo funciona es tener un mejor reconocimiento de la importancia que tiene la innovación, desarrollo tecnológico para ser más competitivo en el tiempo (Escorsa et al., 2021)

Transparencia. Es la acción del Estado de poner a disposición del público la información en poder de las entidades públicas, políticas y burocráticas sin la obligación de justificar el contenido, aunque en el caso de infligir alguna norma implique tener sanciones por omisión, difusión y/o desinformación de lo que se pretende publicar. Para evaluar la eficacia del gobierno, es necesario que la sociedad pueda desempeñar el papel de observador, y esto es posible gracias a la transparencia. Cada organización es responsable de desarrollar un sistema de difusión y de explicar por qué y cómo se designan determinadas informaciones como públicas, públicas de oficio, reservadas o confidenciales. En un estudio (Martínez, 2019)

Rendición de cuentas. En la medida en que los votantes son capaces de determinar si su gobierno está sirviendo o no a sus mejores intereses y lo castigan en consecuencia a través de los medios electorales, podemos decir que el gobierno rinde cuentas. (Ugalde, 2019).

Participar en el gobierno como ciudadano. Siempre ha sido una parte importante de la defensa de los derechos ciudadanos fundamental a tener voz en los asuntos del gobierno. Se debe tener en cuenta al ciudadano en los procesos en la toma de decisiones gubernamentales (Nasser et al., 2021)

La administración en línea es la aplicación de estrategias de tecnologías y datos digitales en la administración pública con el objetivo de crear valor público. Un ecosistema de usuarios del sector público, ciudadanos y otras partes interesadas ayuda a implementar iniciativas y diseñar acciones, servicios y contenidos en materia digitales, respetando el pleno derecho de los ciudadanos y las personas en general dentro del entorno digital. (Pacheco, 2019)

Legislar con honestidad. Es una teoría política que dice que la gente debe poder ver cómo funciona su gobierno para poder vigilarlo. (Beltán, 2019)

Juntas para la comunidad. Una junta vecinal es una organización comunitaria de carácter territorial cuyo propósito es fomentar el crecimiento de la comunidad, proteger los derechos de los residentes y abogar por el bien común de los vecinos del barrio. (Quinteros Flores, 2018)

Crear un futuro más sostenible. La capacidad de satisfacer las necesidades humanas actuales sin comprometer las de las generaciones futuras es la esencia del desarrollo sostenible. Para citar (López & Vargas, 2018).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de las variables

La operacionalización de variables consiste en un procedimiento lógico de descomposición de los conceptos teóricos hasta llegar a niveles más concreto de hechos reales que representan indicios del concepto, pero observables de la cual podemos recoger y valorar datos, es decir, sus indicadores. Para Latorre, del Rincón y Amal (2021) el proceso es sencillo ya que sustituye las variables por otras más representativas.

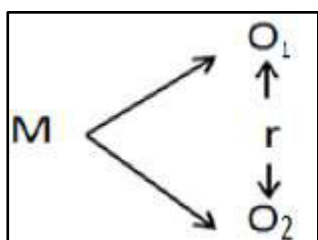
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS*	ESCALA DE MEDICIÓN
VI. Gestión Municipal	La gestión municipal es la aplicación de un conjunto de teorías y prácticas de gestión a nivel municipal. La llevan a cabo personas que participan en el proceso de toma de decisiones municipales e implementan las políticas públicas municipales, involucrando a autoridades, funcionarios, empleados, parlamentarios, consultores, consultores y ciudadanos. (Arriaza, 2019)	La variable será analizada mediante un cuestionario elaborado tipo Likert aplicado al personal administrativo de la municipalidad de Pueblo Libre, con lo cual se podrá diagnosticar la situación y/o calidad de la gestión municipal.	Planificación	Metas Objetivos. Estrategias. Planes.	1,2,3, 4,5	Escala tipo Likert 1 muy deficiente 2 deficiente 3 aceptable 4 bueno 5 excelente
			Organización	Estructura organizacional Administración de recursos humanos.	6,7,8, 9,10	
			Dirección	Motivación. Liderazgo. Comunicación. Comportamiento individual y colectivo.	11,12, 13,14	
			Control	Normas Medidas Comparaciones Actividades de seguimiento	15,16,17, 18,19	
VD. Calidad de servicio público	La calidad del servicio es el grado en que los servicios públicos satisfacen las necesidades o expectativas de los ciudadanos. También se puede definir como la diferencia entre las expectativas de los ciudadanos y los servicios percibidos. Si el servicio recibido supera las expectativas, el servicio satisface al ciudadano y éste percibe la calidad, lo contrario el resultado es que el ciudadano no está satisfecho. (Ubilla et al., 2019)	La variable será analizada mediante un cuestionario elaborado tipo Likert aplicado a los representantes de las juntas vecinales del distrito de Pueblo Libre, con lo cual se podrá diagnosticar la calidad de servicio percibido por ciudadanos de la gestión municipal.	Aspectos tangibles	Recursos materiales	1,2,3,4	Escala tipo Likert 1 muy deficiente 2 deficiente 3 aceptable 4 bueno 5 excelente
			Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.	5,6,7, 8,9,10	
			Sensibilidad	Percepción	11,12,13, 14,15	
			Seguridad	Confianza	16,17,18, 19,20,21	
			Empatía	Entendimiento de las expectativas del usuario	22,23,24, 25,26	

3.2 Tipo y diseño de investigación

Según Hernández (2018), el objetivo de la investigación cuantitativa no aplicada es hacer el uso de instrumentos de recolección de información y datos para analizarlo de manera numérico/estadístico y que a través de ello nos permita identificar patrones que prueben la hipótesis que se ha planteado. Como tal, el objetivo del presente estudio fue probar si la variable gestión municipal y la variable calidad del servicio público tienen relación a través de la recolección de datos mediante el instrumento cuestionario estructurado administrado a una población especificada.

Dado que durante esta investigación no se manipulará nada más que el propio fenómeno de estudio, puede clasificarse como de naturaleza no experimental. Los datos se recogerán en un único momento, por lo que el diseño es transversal. El estudio es descriptivo-correlacional, es decir, sólo pretende cuantificar información entre las variables de la misma unidad de estudio y proporcionar indicios de sus relaciones. (Hernández, 2018).

El propósito del diseño correlacional es investigar la asociación entre dos o más variables independientes que forman parte del mismo marco conceptual. Así pues, este es el plan que vamos a seguir:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1: Gestión municipal

O2 = Variable 2: Calidad de servicios públicos

r= representa la relación de las variables

3.3 Población y muestra

Conformación total de la población 31 directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre y 31 dirigentes vecinales entre delegados y subdelegados, recolección de datos en diciembre del 2021 en la ciudad de Pueblo Libre, departamento de Lima. Se utilizó la escala Likert para clasificar las respuestas a un conjunto de 19 preguntas cualitativas destinadas a evaluar la gestión municipal, y otro conjunto de 26 preguntas destinadas a evaluar la calidad del servicio público.

3.3.1 Población

Independientes: 31 directivos municipales (gerentes y sub gerentes)

Dependientes: 31 dirigentes vecinales (presidentes zonales)

3.3.2 Muestra

Se tomará el número total de la población por ser representativa en todas sus dimensiones

Muestra 1: 31 directivos municipales (gerentes y sub gerentes) del distrito de Pueblo Libre, que en total son 31.

Muestra 2: formada por 31 dirigentes vecinales de Pueblo Libre (presidentes zonales)

Selección de muestra

La selección de la muestra fue no probabilística, procedimiento por el cual seleccionaremos por criterio y conveniencia.

Para la obtención de datos sobre gestión municipal la muestra seleccionada será de 31 funcionarios quienes son los responsables y/o encargados de la gestión.

Se encuestará a 31 miembros de las juntas vecinales, que son los que mejor conocen la calidad del servicio prestado por el municipio, para recoger información sobre el nivel de servicio público prestado por el municipio.

3.4 Instrumentos de Recolección de datos

3.4.1 Confiabilidad del instrumento utilizado

La determinación de la confiabilidad es el proceso de establecer de cuan fiable, coherente, consistente y estables es el instrumento elaborado. Para medirlo utilizamos el índice de confiabilidad denominada Alfa de Cronbach. Para medirlo se utilizó una muestra de los 31 participantes para cada cuestionario por cada variable.

Resultando

Variable Gestión Municipal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	19

Variable Calidad de Servicio Público

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	26

Tabla 1

Apreciación de Kuder Richardson para medir el grado de confiabilidad

Confiabilidad nula	0.53 a menos
Confiabilidad baja	0.54 a 0.59
Confiable	0.60 a 0.71
Excelente confiabilidad	0.72 a 0.99
Confiabilidad perfecta	1.00

De acuerdo a la Tabla 1 gestión municipal es variable de Excelente confiabilidad y calidad de servicio público es también variable de Excelente confiabilidad.

Validez de contenido

La validez de contenido del instrumento se determinó mediante el enfoque de juicio de expertos, con un total de cinco expertos que evaluaron el nivel de acuerdo entre ellos y los distintos ítems del instrumento. Se exigió un análisis suficiente, claro, coherente y pertinente. Utilizando una escala tipo Likert donde los criterios están en el rango de 1 hasta 4, mientras 1 no cumple, 2 es nivel bajo, 3 es nivel moderado y 4 nivel alto, se promediaron las respuestas a cada ítem para determinar el Coeficiente de Validez de Contenido (CVC). (Hernández-Nieto, 2002). Formula:

$$CVC_i = \frac{M_x}{V_{\text{máx}}}$$

Donde: M_x , es el valor medio. $V_{\text{máx}}$ es el valor máximo potencial de este ítem.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta el error asociado a cada ítem (Pe) para minimizar el sesgo que podrían introducir algunos de los jueces que contribuyeron a los resultados de la fórmula: $Pe_i = \left(\frac{1}{j}\right)^j$

Donde J es el número de expertos y finalmente el CVC se calcula por:

$$CVC = CVC_i - Pe_i$$

Aplicando en una tabla de Excel tenemos

Tabla 2

Validación por juicio de expertos

ítems	juez 1	juez 2	juez 3	juez 4	juez 5	Sx	Mx	CVCi	Pei	CVCI
item 1	16	16	13	16	16	77	4,81	0,9625	0,00032	0,9622
item 2	16	16	13	16	16	77	4,81	0,9625	0,00032	0,9622
item 3	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 4	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 5	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 6	16	16	8	16	16	72	4,50	0,9000	0,00032	0,8997
item 7	16	16	12	12	16	72	4,50	0,9000	0,00032	0,8997
item 8	16	16	12	12	16	72	4,50	0,9000	0,00032	0,8997
item 9	16	16	12	12	16	72	4,50	0,9000	0,00032	0,8997
item 10	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 11	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 12	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 13	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 14	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 15	12	16	12	12	16	68	4,25	0,8500	0,00032	0,8497
item 16	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 17	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 18	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 19	12	16	8	16	16	68	4,25	0,8500	0,00032	0,8497
item 20	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 21	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 22	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 23	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 24	16	16	11	8	16	67	4,19	0,8375	0,00032	0,8372
item 25	16	16	11	16	16	75	4,69	0,9375	0,00032	0,9372
item 26	16	16	8	12	16	68	4,25	0,8500	0,00032	0,8497
item 27	16	16	8	12	16	68	4,25	0,8500	0,00032	0,8497
item 28	16	16	8	16	16	72	4,50	0,9000	0,00032	0,8997
item 29	16	16	8	12	16	68	4,25	0,8500	0,00032	0,8497
item 30	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 31	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 32	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 33	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 34	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 35	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 36	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 37	16	16	8	16	16	72	4,50	0,9000	0,00032	0,8997
item 38	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 39	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 40	16	16	8	16	16	72	4,50	0,9000	0,00032	0,8997
item 41	16	16	12	16	16	76	4,75	0,9500	0,00032	0,9497
item 42	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 43	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 44	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
item 45	16	16	16	16	16	80	5,00	1,0000	0,00032	0,9997
									CVM	0,9397

Nota. Elaboración propia, fuente juicio de expertos.

Resultado: CVC = 0,939

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1 Estadísticos descriptivos

Se presentarán análisis basados en muestras de factores laborales y sociales.

Edad de los participantes de la encuesta

Tabla 3

Edad clasificada

Edad Clasificada		Función en la municipalidad		Total
		Directivo	Junta vecinal	
30-40 años	Recuento	0	2	2
	% del total	0,0%	3,2%	3,2%
41-50 años	Recuento	14	4	18
	% del total	22,6%	6,5%	29,0%
51-60 años	Recuento	17	9	26
	% del total	27,4%	14,5%	41,9%
61-70 años	Recuento	0	13	13
	% del total	0,0%	21,0%	21,0%
71-75 años	Recuento	0	3	3
	% del total	0,0%	4,8%	4,8%
Total	Recuento	31	31	62
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%

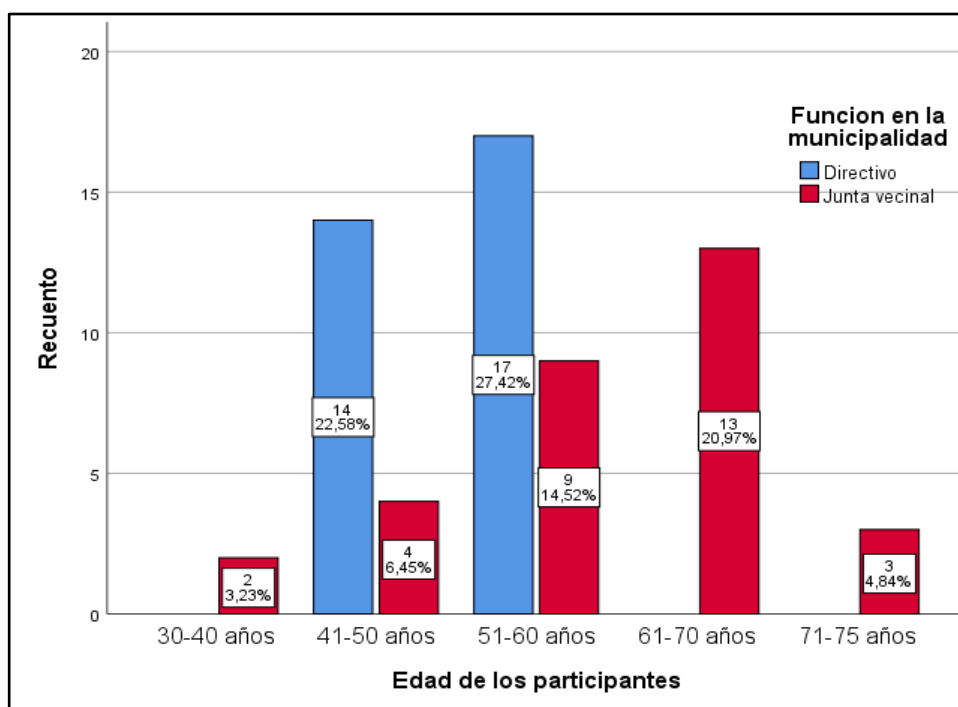
Nota. Fuente encuesta, elaborado por el autor.

En la Tabla 3 muestra que los directivos municipales participantes en la encuesta representan el 50.0% (31) el rango de sus edades fluctúa entre 41 a 60 años, de los cuales el 22.6% (14) tienen entre 41 a 50 años y el 27.4% (17) de los directivos tienen una edad entre los 51 a 60 años, asimismo los miembros de la Junta Vecinal de la municipalidad participantes en la encuesta representan el 50.0% (31), el rango de sus edades fluctúa entre 30-75 años, de los cuales el 3.2% (2) tienen entre 30 a 40 años; el 6.5% (4) tienen entre 41 a 50 años; el 14.5% (9) tienen entre 51 a 60 años; el 21.7% (13) tienen entre 61 a 70 años y finalmente el 4.8% (3) tienen entre 71-75 años.

Lo que supone que no hay un mismo porcentaje de representación de los gerentes y subgerentes de los diferentes puestos de trabajo y delegados de los distintos sectores del distrito, lo que garantiza al estudio poder identificar mediante análisis si la variable gestión municipal tiene relación con calidad del servicio público en la municipalidad Pueblo Libre.

Figura 2

Edad clasificada de los participantes de la encuesta



Nota. Fuente tabla 3

Genero de los participantes

Tabla 4

Género clasificada de los participantes de la encuesta

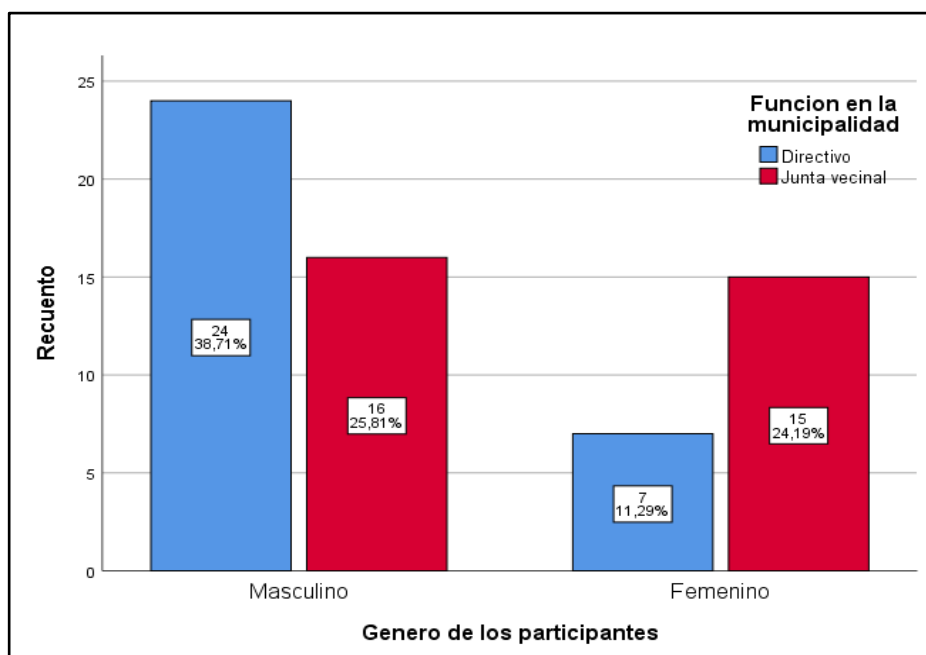
Género		Función en la municipalidad		Total
		Directivo	Junta vecinal	
Masculino	Recuento	24	16	40
	% del total	38,7%	25,8%	64,5%
Femenino	Recuento	7	15	22
	% del total	11,3%	24,2%	35,5%
Total	Recuento	31	31	62
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%

Nota. Fuente encuesta, elaborado por el autor.

En la Tabla 4 muestra que el total de participante son hombres el 64.5% (40) y son mujeres el 35.5% (22). Por otra parte, de los Directivos el 38.7% (24) son del género masculino frente a 11.3% (7) del género femenino; de la Junta Vecinal el 24.2% (15) son del género femenino frente al 25.8% (16) son del género masculino. lo que evidencia una alta participación del género femenino en las juntas vecinales, sin embargo, muy baja participación en las gerencias municipales y que esto puede generar una percepción negativa en lo que respecta políticas de igualdad de oportunidades en el sector público del género femenino como dicta la norma expresa de brecha de género que es de obligatorio cumplimiento por las instituciones público y privadas.

Figura 3

Género de los participantes de la encuesta



Nota. Fuente tabla 4.

Profesión de los participantes

Tabla 5

Profesión de los participantes

Profesión u ocupación	Función en la municipalidad		Total
	Directivo	Junta vecinal	
Abogado	Recuento	10	13
	% del total	16,1%	21,0%
Ingeniero	Recuento	7	10

	% del total	11,3%	4,8%	16,1%
Contador	Recuento	3	3	6
	% del total	4,8%	4,8%	9,7%
Administrador	Recuento	3	7	10
	% del total	4,8%	11,3%	16,1%
Arquitecto	Recuento	3	2	5
	% del total	4,8%	3,2%	8,1%
Docente	Recuento	1	2	3
	% del total	1,6%	3,2%	4,8%
Politólogo	Recuento	1	0	1
	% del total	1,6%	0,0%	1,6%
Nutricionista	Recuento	1	0	1
	% del total	1,6%	0,0%	1,6%
Comunicadora	Recuento	1	0	1
	% del total	1,6%	0,0%	1,6%
PNP retirado	Recuento	1	2	3
	% del total	1,6%	3,2%	4,8%
Pastor evangélico	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Empresario	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Trabajador independiente	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Maestro de obra	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Médico	Recuento	0	2	2
	% del total	0,0%	3,2%	3,2%
Su casa	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Analista de sistemas	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Cooperativismo	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Total	Recuento	31	31	62
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%

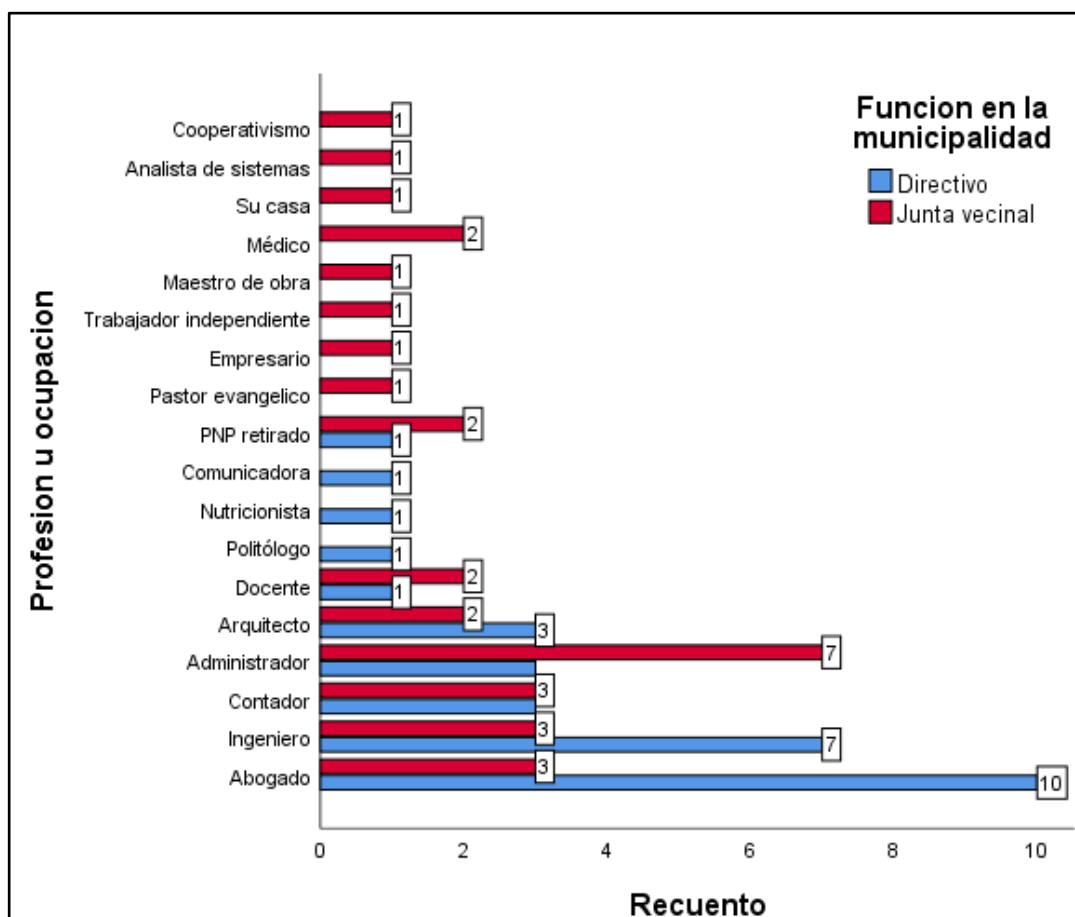
Nota. Fuente encuesta.

En la Tabla 5 las profesiones que más destacan de los participantes figuran el de abogado con 21.0% (13) del total repartido en 16.1% (10) en el grupo de los directivos y 4.8% (3) en el grupo de la Junta Vecinal; en segundo lugar, destaca la profesión de ingeniero con 16.1% (10) del total repartido en 11.3% (7) en el grupo de los directivos y 4.8% (2) en el grupo de la Junta Vecinal; en tercer lugar, destaca la profesión de administrador con un 16.1% del total repartido en 11.3% (7) en el grupo de la junta vecinal y 4.8% (3) en el grupo de los Directivos; y por último destaca también la profesión de contador con un 9.7% (6) del total, con 4.8% (3) repartido en el grupo de los directivos y con 4.8% (3) repartido en el grupo de la Junta Vecinal. Otras profesiones

representan una minoría, lo que evidencia una alta participación de abogados desempeñando cargos públicos de confianza por ser un espacio donde se está inmerso leyes, normas y directivas, por otro lado, con respecto a las juntas vecinales las profesiones son diversas.

Figura 4

Profesión de los participantes



Nota. Fuente tabla 5

Tiempo de servicios en la municipalidad

Tabla 6

Tiempo de servicios

Tiempo de servicios		Función en la municipalidad		Total
		Directivo	Junta vecinal	
1-5 años	Recuento	31	22	53
	% del total	50,0%	35,5%	85,5%
6-10 años	Recuento	0	5	5

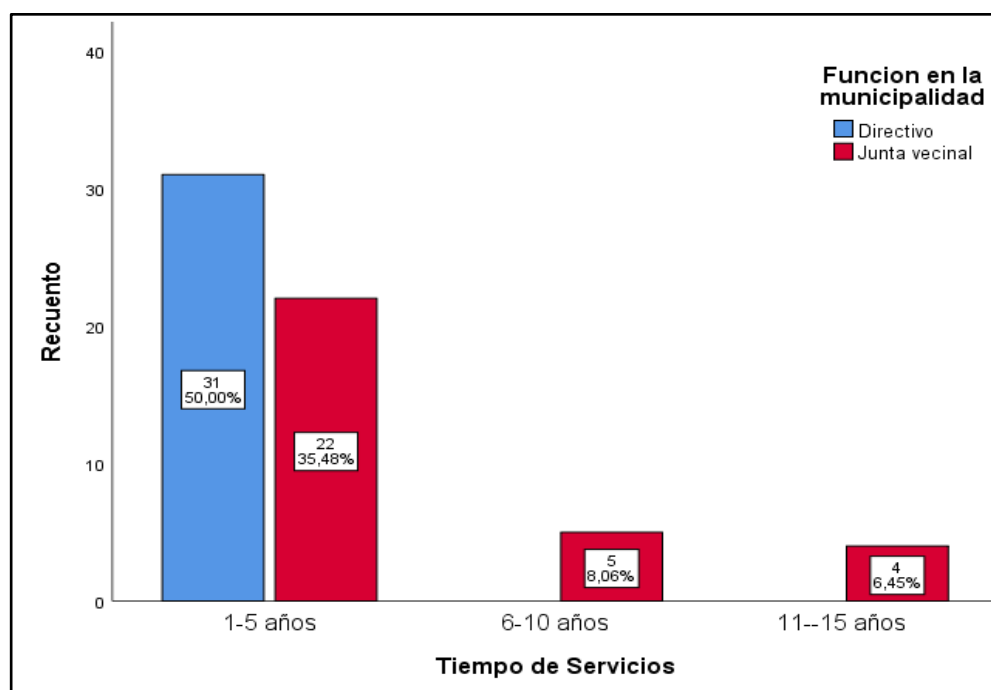
11--15 años	% del total	0,0%	8,1%	8,1%
	Recuento	0	4	4
	% del total	0,0%	6,5%	6,5%
Total	Recuento	31	31	62
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%

Nota. Fuente encuesta.

De acuerdo a la tabla 6, el tiempo de servicios de los directivos municipales está dentro del rango de 1 a 5 años 50.0% (31) del total, mientras que el tiempo de servicios de los miembros de la Junta vecinal fluctúa entre 1-5 años el 35.5% (22) del total, de 6-10 años el 8,1% (5) y de 11-15 años el 6.5% (4). lo que evidencia que las juntas vecinales tienen mayor participación a largo plazo que los directivos la cual es efímera según la gestión de turno.

Figura 5

Tiempo de servicios



Nota. Fuente tabla 6

Análisis Variables y Dimensiones de Gestión Municipal

Nivel de Gestión Municipal

Tabla 7

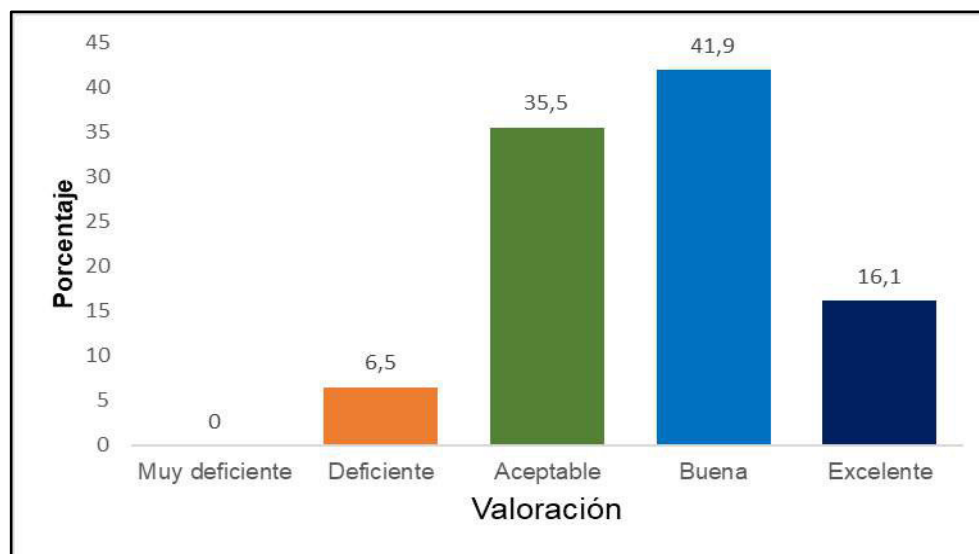
Variable Gestión Municipal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	0	0	0	0
Deficiente	2	6,5	6,5	6,5
Aceptable	11	35,5	35,5	41,9
Buena	13	41,9	41,9	83,9
Excelente	5	16,1	16,1	100,0
Total	31	100	100	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 6

Nivel de Gestión Municipal



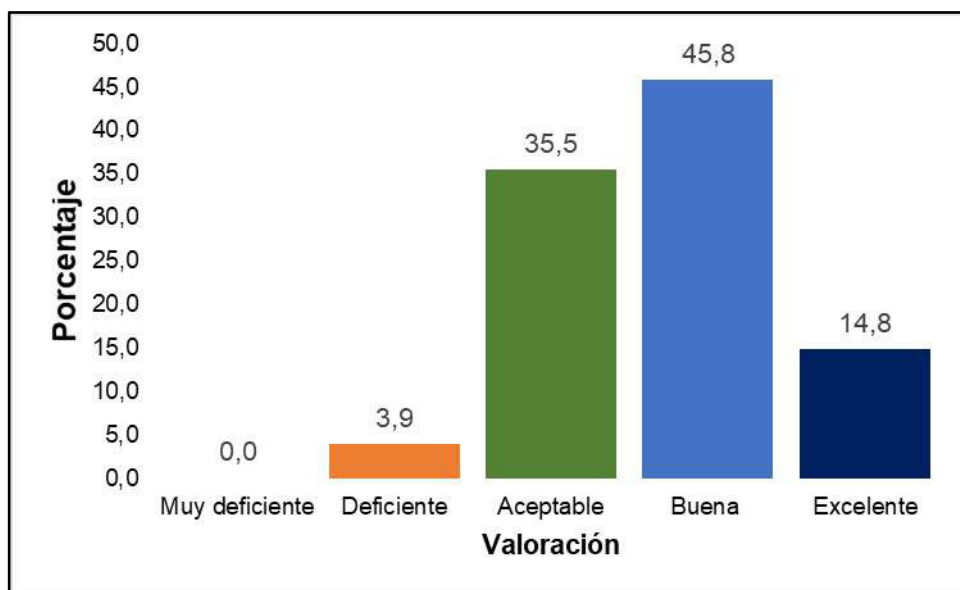
Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 7

En la tabla 7 y la figura 6 hay un nivel de 0% de participantes que perciben la gestión como Muy deficiente, el 6,5% la percibe deficiente, el 35,5% la percibe Aceptable, el 41,9% la percibe Buena y el 16,1% la percibe Excelente.

Tabla 8*Dimensión Planificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	0	0,0	0,0	0
Deficiente	1	3,9	3,9	3,9
Aceptable	11	35,5	35,5	39,4
Buena	14	45,8	45,8	85,2
Excelente	5	14,8	14,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 7*Nivel de la Dimensión Planificación*

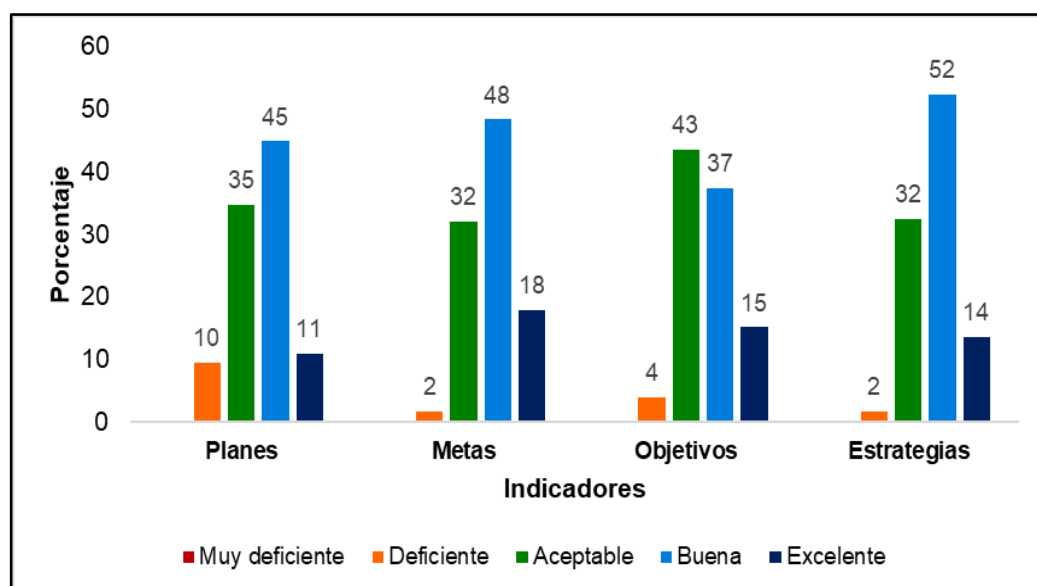
Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 8

La Figura 7 y la Tabla 8 muestran que ningún encuestado calificó la dimensión de planificación con 0% muy deficiente, el 3,9% la calificó como deficiente, el 35,5% la calificó como aceptable, el 45,8% la calificó como buena y el 14,8% la calificó como excelente.

Tabla 9*Dimensión planificación por indicadores*

	Planes	Metas	Objetivos	Estrategias
Muy deficiente	0,0	0,0	0,0	0,0
Deficiente	2,0	0,6	1,0	0,4
Aceptable	7,1	10,7	10,7	7,1
Buena	9,2	16,0	9,2	11,5
Excelente	2,2	5,9	3,7	3,0

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 8*Nivel dimensión planificación por indicadores*

Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 9

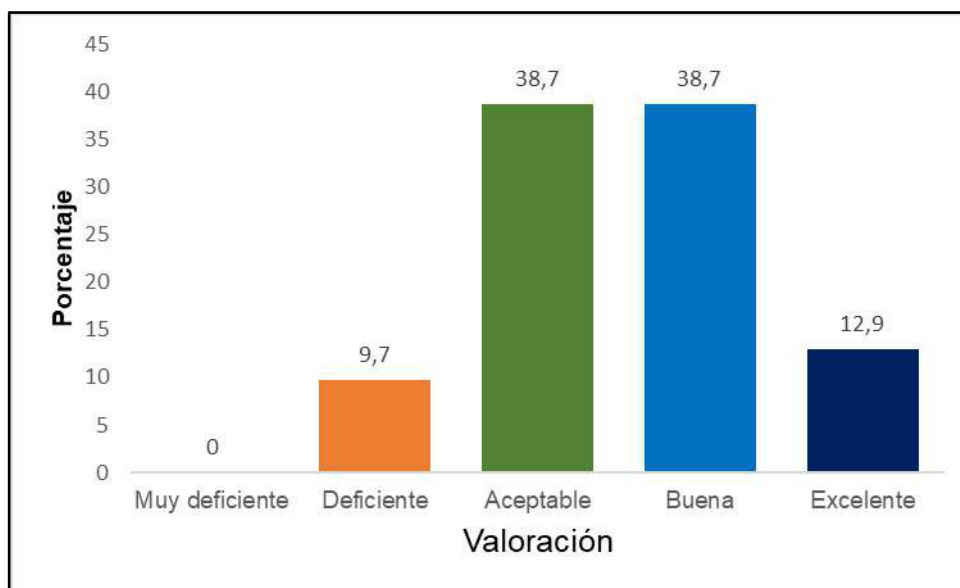
Para un mejor entendimiento se ha descompuesto la dimensión planificación en función a los indicadores.

En la tabla 9 y figura 8 se observar que en la dimensión planificación el indicador planes, presenta niveles relativamente más altos en los niveles calificativos de “deficiente” y más bajo en los niveles calificativos de “aceptable”, “buena” y “excelente”; en comparación con los otros indicadores lo que nos revela carencia o defecto en el área de planes.

Tabla 10*Dimensión Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	0	0	0	0
Deficiente	3	9,7	9,7	9,7
Aceptable	12	38,7	38,7	48,4
Buena	12	38,7	38,7	87,1
Excelente	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,00	100	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

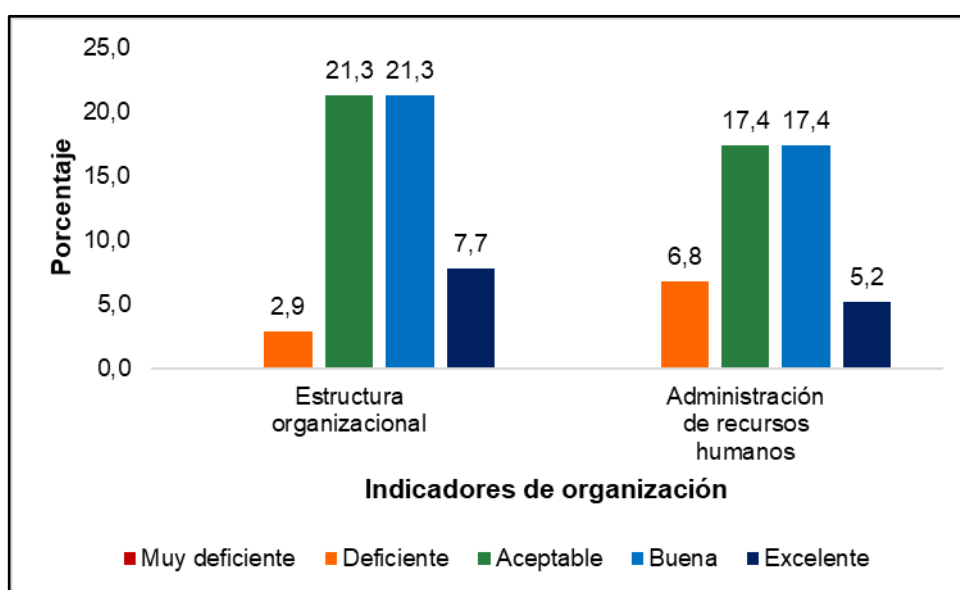
Figura 9*Nivel de la Dimensión Organización*

Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 10

En la Tabla 10 y la Figura 9 se observa que ninguno de los participantes de la encuesta piensa que la organización está haciendo un buen trabajo, mientras que el 9,7% piensa que es deficiente, el 38,7% piensa que está más o menos aceptable, el 38,7% piensa que está buena y el 12,9% piensa que es excelente.

Tabla 11*Dimensión organización por indicadores*

	Estructura organizacional	Administración de recursos humanos
Muy deficiente	0,0	0,0
Deficiente	2,9	6,8
Aceptable	21,3	17,4
Buena	21,3	17,4
Excelente	7,7	5,2

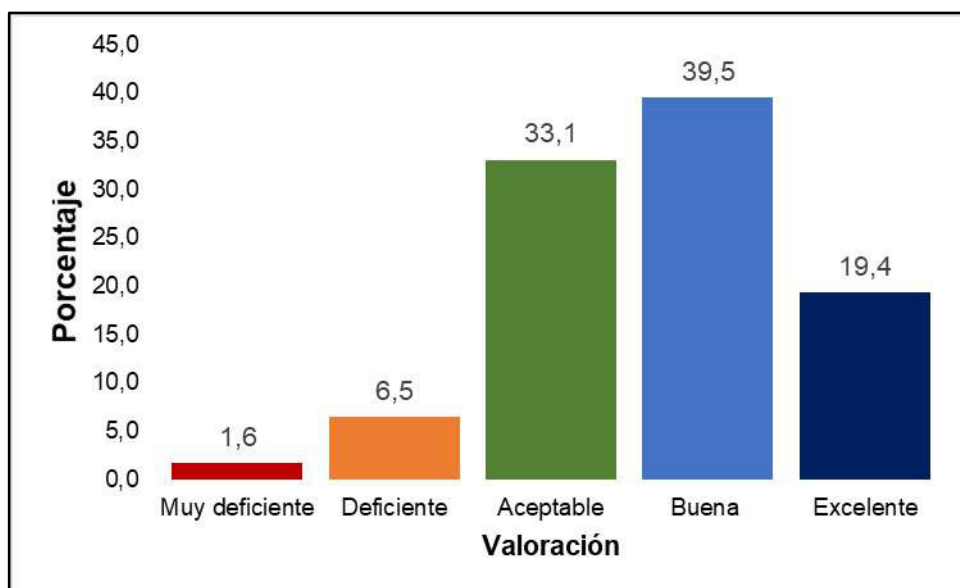
*Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas***Figura 10***Nivel Dimensión Organización por indicadores**Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 11*

En la Tabla 11 y Figura 10 de la dimensión organización muestran que el indicador administración de recursos humanos, presenta niveles relativamente más altos en los niveles calificativos de “deficiente” (6.8) y más bajo en los niveles calificativos de “aceptable”, “buena” y “excelente” en comparación con el otro indicador; lo que nos revela carencia o defectos en el departamento de RRHH.

Tabla 12*Dimensión Dirección*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	1	1,6	1,6	1,6
Deficiente	2	6,5	6,5	8,1
Aceptable	10	33,1	33,1	41,1
Buena	12	39,5	39,5	80,6
Excelente	6	19,4	19,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

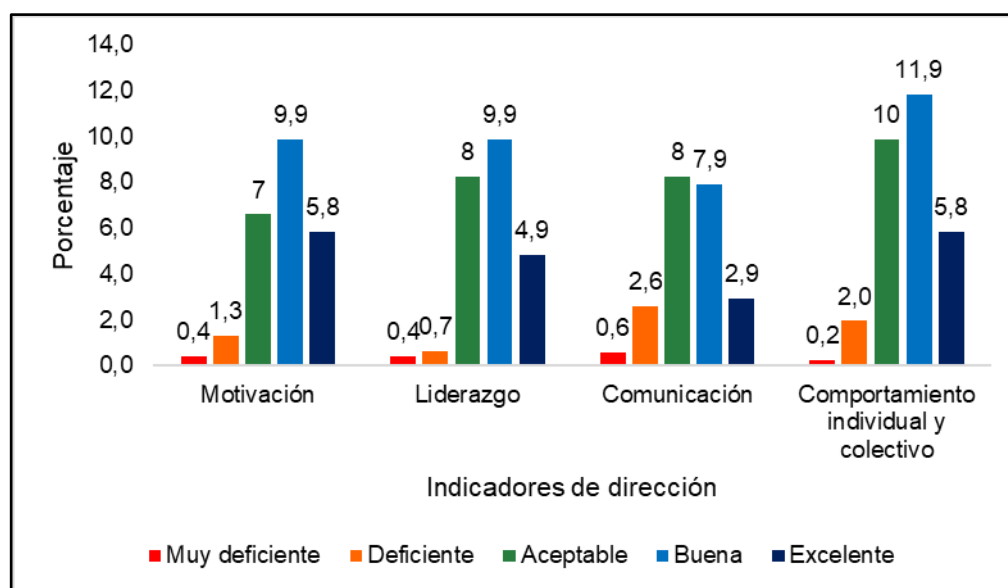
Figura 11*Nivel de la Dimensión Dirección*

Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 12

En la Tabla 12 y la Figura 11 muestran un nivel de 1,6% Muy deficiente de los encuestados al calificar la dimensión Dirección, mientras que el 6,5% la califican como Deficiente, el 33,1% la califican como Aceptable, el 39,5% la califican como Buena y el 19,4% la califican como Excelente.

Tabla 13*Dimensión dirección por indicadores*

	Motivación	Liderazgo	Comunicación	Comportamiento individual y colectivo
Muy deficiente	0,4	0,4	0,6	0,2
Deficiente	1,3	0,7	2,6	2,0
Aceptable	7	8	8	10
Buena	9,9	9,9	7,9	11,9
Excelente	5,8	4,9	2,9	5,8

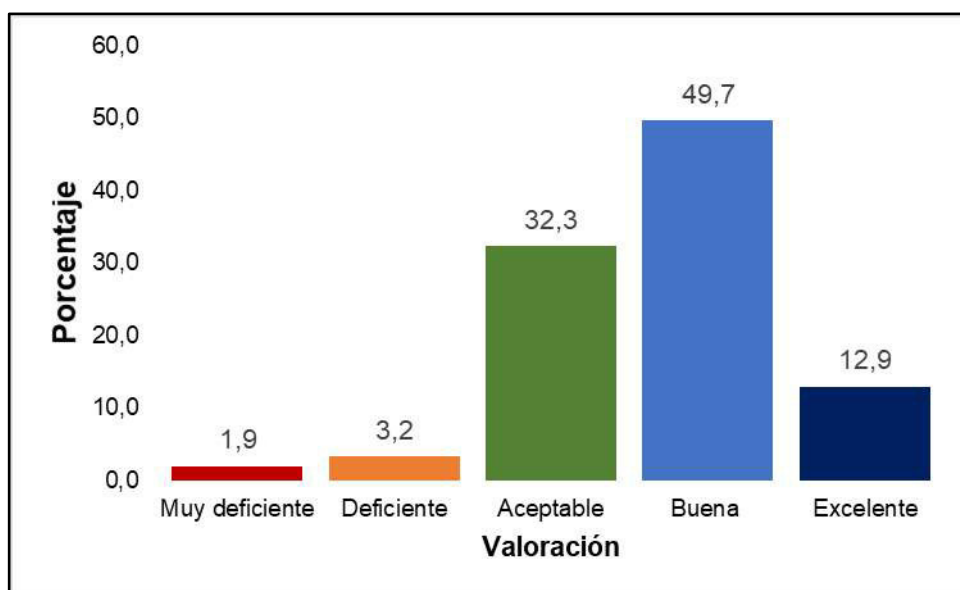
*Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas***Figura 12***Nivel Dimensión Dirección por indicadores**Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 13*

En la Tabla 13 y Figura 12 muestra que en la dimensión dirección el indicador comunicación, presenta niveles relativamente más altos en los niveles calificativos “muy deficiente” (0.6) y “deficiente” (2.6) y más bajo en los niveles calificativos de “aceptable”, “buena” y “excelente” en comparación con los demás indicadores; lo que nos revela carencia o defecto en el área de comunicación.

Tabla 14*Dimensión Control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	1	1,9	1,9	1,9
Deficiente	1	3,2	3,2	5,1
Aceptable	10	32,3	32,3	37,4
Buena	15	49,7	49,7	87,1
Excelente	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

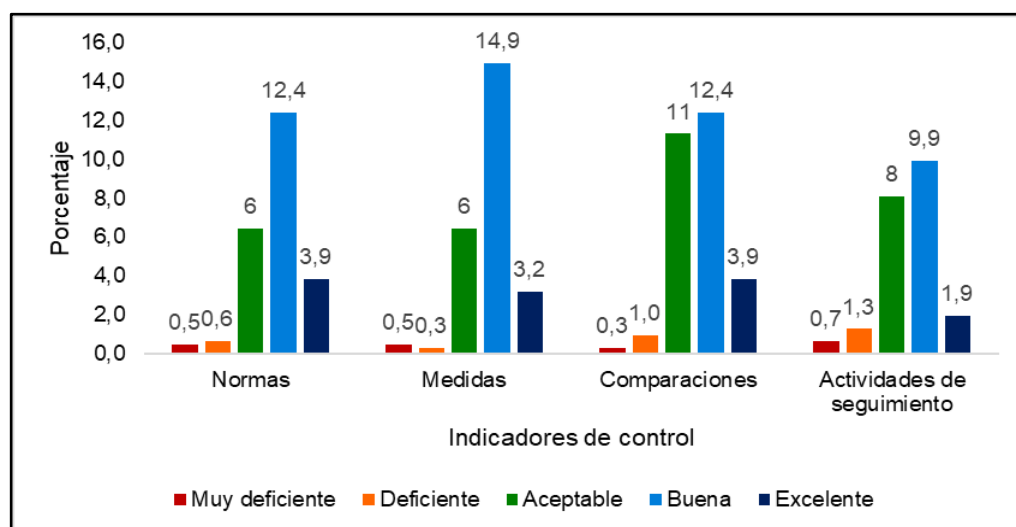
Figura 13*Nivel de la Dimensión Control*

Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 14

En la Tabla 14 y la Figura 13 muestran un nivel de 1,9% que tiene una opinión con respecto a la encuesta como muy deficiente respecto a la dimensión Control, deficiente en un nivel 3,2%, aceptable en un nivel de 32,2%, nivel bueno en un 49,7% y nivel excelente en 12,9%.

Tabla 15*Dimensión Control por indicadores*

	Normas	Medidas	Comparaciones	Actividades de seguimiento
Muy deficiente	0,5	0,5	0,3	0,7
Deficiente	0,6	0,3	1,0	1,3
Aceptable	6	6	11	8
Buena	12,4	14,9	12,4	9,9
Excelente	3,9	3,2	3,9	1,9

*Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas***Figura 14***Nivel Dimensión Control por indicadores**Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 15*

En la Tabla 15 y Figura 14 se muestra que la dimensión control en el indicador actividades de seguimiento, presenta niveles relativamente más altos en los niveles calificativos “muy deficiente” (0.7) y “deficiente” (1.3) y más bajo en los niveles calificativos de “aceptable”, “buena” y “excelente” en comparación con los otros indicadores; lo que nos indica carencia o defecto en el área de actividades de seguimiento.

4.1.2 Análisis Variables y Dimensiones de Calidad de Servicio

Nivel de Calidad de Servicios

Tabla 16

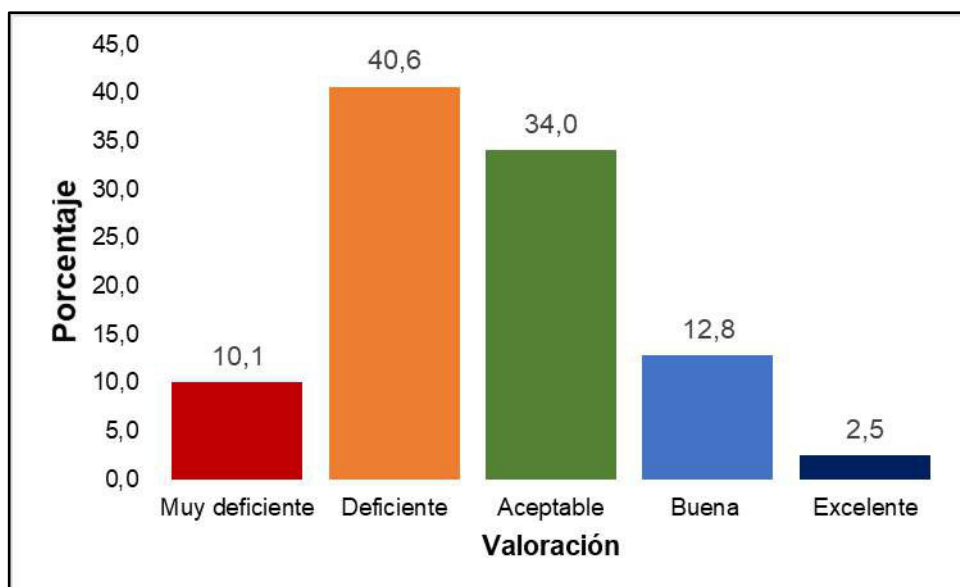
Nivel de Calidad de Servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3,1	10,1	10,1	10,1
Deficiente	12,6	40,6	40,6	50,7
Aceptable	10,5	34,0	34,0	84,7
Buena	4,0	12,8	12,8	97,5
Excelente	0,8	2,5	2,5	100,0
Total	31,0	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 15

Nivel de Calidad de Servicios



Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 16

En la Tabla 16 y la Figura 15 mostró que de los encuestados consideran el nivel de la variable Calidad de Servicios en un 10.1% como muy deficiente,

40.6% como deficiente, el 34.0% como Aceptable, el 12.8% como buena y finalmente se encontró un 2.5% como Excelente.

Tabla 17

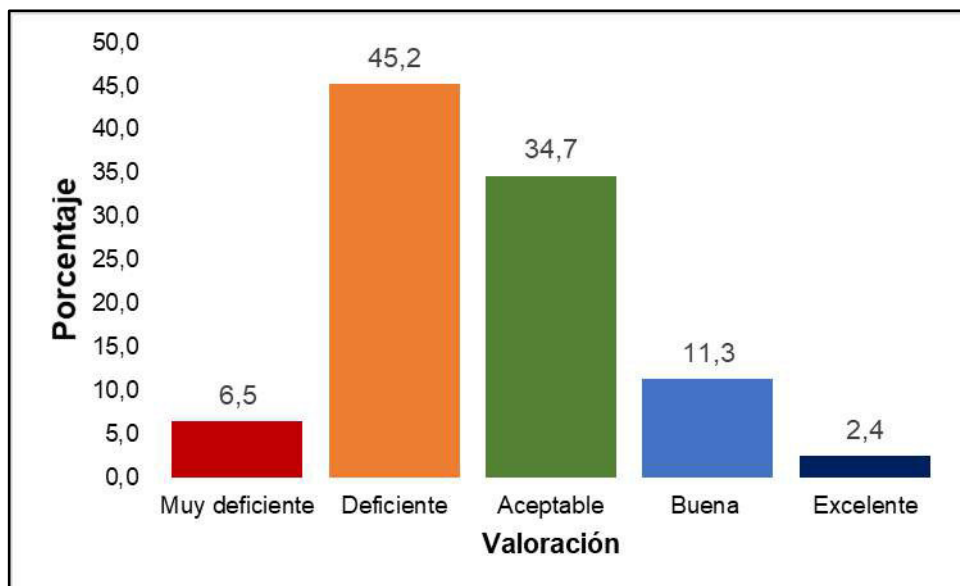
Nivel de la Dimensión Aspectos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	2	6,5	6,5	6,5
Deficiente	14	45,2	45,2	51,6
Aceptable	11	34,7	34,7	86,3
Buena	4	11,3	11,3	97,6
Excelente	1	2,4	2,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 16

Nivel de la Dimensión Aspectos Tangibles



Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 17

En la Tabla 17 y la Figura 16 mostró que de los encuestados se considera que la dimensión Aspectos tangibles de la variable Calidad de Servicios tiene un nivel de 6.5% muy deficiente, el 45.2% deficiente, el 34.0%

como Aceptable, el 11.3% buena y finalmente se encontró a un 2.3% Excelente.

Tabla 18

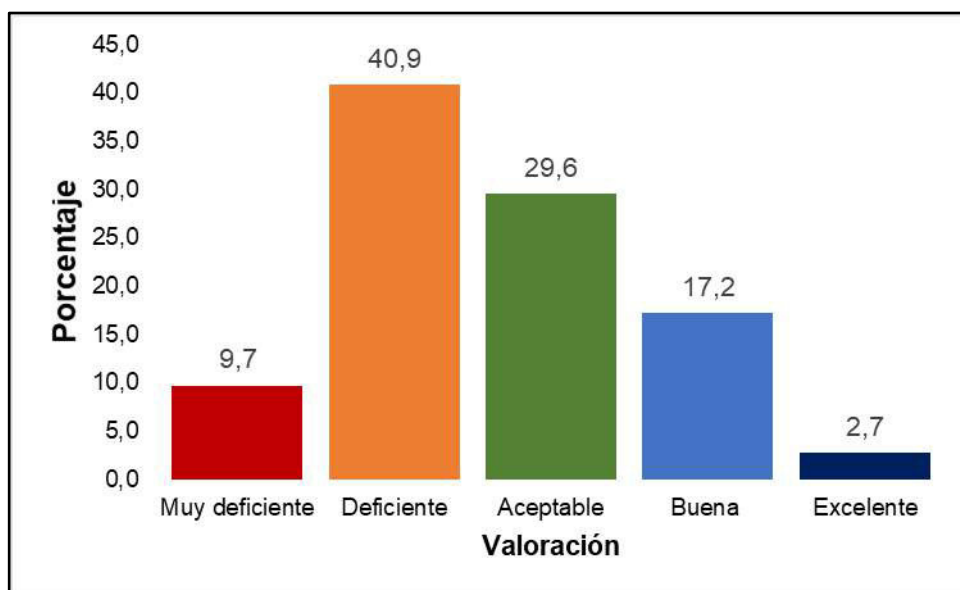
Dimensión Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3	9,7	9,7	9,7
Deficiente	13	40,9	40,9	50,5
Aceptable	9	29,6	29,6	80,1
Buena	5	17,2	17,2	97,3
Excelente	1	2,7	2,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 17

Nivel de la Dimensión Fiabilidad



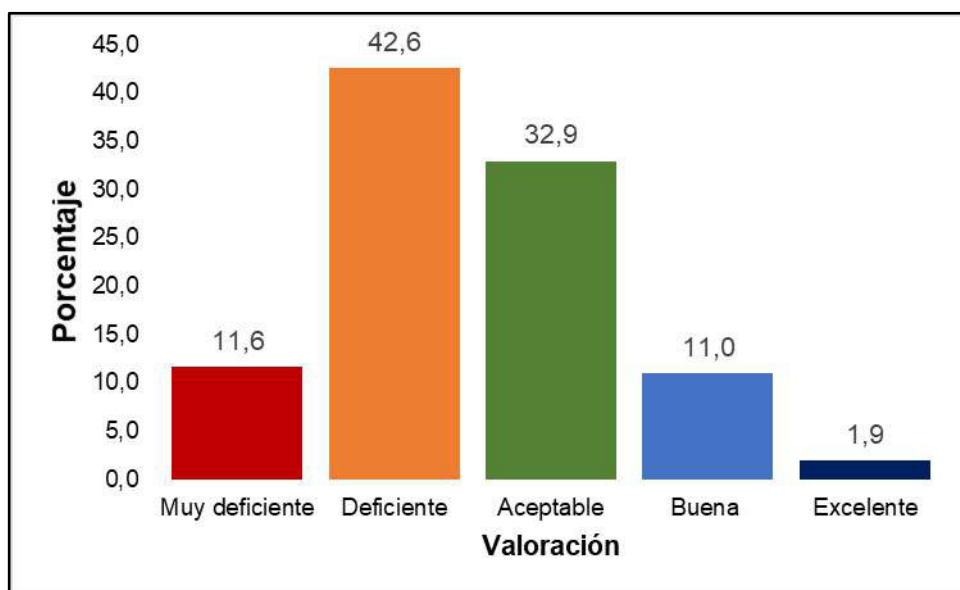
Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 18

En la Tabla 18 y la Figura 17 mostró que de los encuestados se considera que la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicios tiene un nivel de 9.7% muy deficiente, el 40.9% deficiente, el 29.6% como Aceptable, el 17.2% buena y finalmente se encontró a un 2.7% Excelente.

Tabla 19*Dimensión Sensibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	4	11,6	11,6	11,6
Deficiente	13	42,6	42,6	54,2
Aceptable	10	32,9	32,9	87,1
Buena	3	11,0	11,0	98,1
Excelente	1	1,9	1,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 18*Nivel de la Dimensión Sensibilidad*

Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 19

En la Tabla 19 y la Figura 18 mostró que de los encuestados se considera que la dimensión Sensibilidad de la variable Calidad de Servicios tiene un nivel de 11.6% muy deficiente, el 42.6% deficiente, el 32.9% como Aceptable, el 11.0% buena y finalmente se encontró a un 1.9% Excelente.

Tabla 20

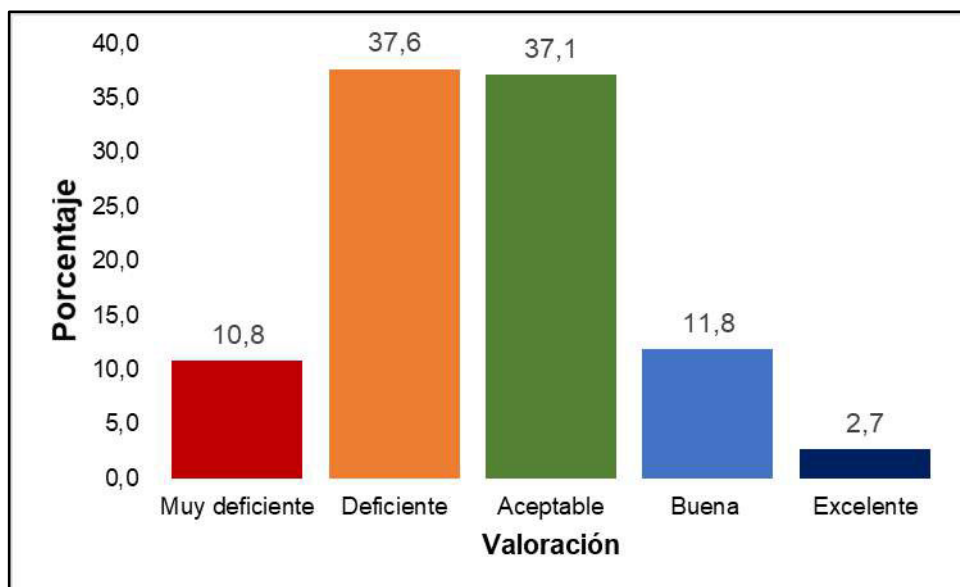
Dimensión Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3	10,8	10,8	10,8
Deficiente	12	37,6	37,6	48,4
Aceptable	12	37,1	37,1	85,5
Buena	4	11,8	11,8	97,3
Excelente	1	2,7	2,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 19

Nivel de la Dimensión Seguridad



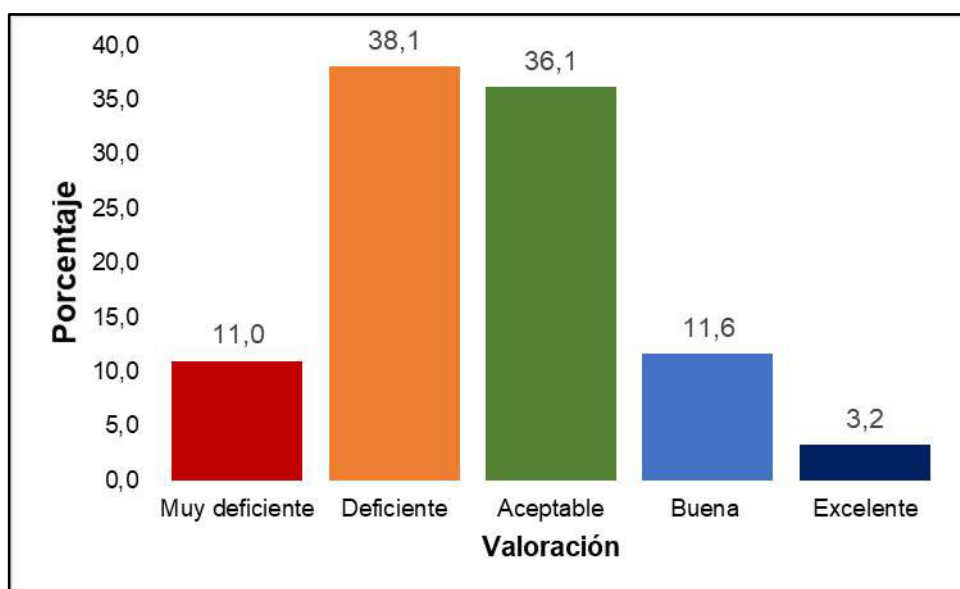
Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 20

En la Tabla 20 y la Figura 19 mostró que de los encuestados se considera que la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicios tiene un nivel de 11% muy deficiente, el 47% deficiente, el 37% como Aceptable, el 11% buena y finalmente se encontró a un 2.7% Excelente.

Tabla 21*Dimensión Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3	11,0	11,0	11,0
Deficiente	12	38,1	38,1	49,0
Aceptable	11	36,1	36,1	85,2
Buena	4	11,6	11,6	96,8
Excelente	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia extraído de la fuente encuestas aplicadas

Figura 20*Nivel de la Dimensión Empatía*

Nota. Elaboración propia extraído de fuente tabla 21

En la Tabla 21 y la Figura 20 mostró que de los encuestados se considera que la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicios tiene un nivel de 11% muy deficiente, el 38% deficiente, el 36% como Aceptable, el 11% buena y finalmente se encontró a un 3.2% Excelente.

4.1.3 Discusión de resultados

Relación entre Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público MPL

El valor ($p=0.000$) (referencia $p = 0.05$) se encontró utilizando la prueba no paramétrica de Spearman para identificar si hay correlación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público prestado por la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, a partir de una encuesta realizada a los gerentes y a los delegados coordinadores de Pueblo Libre. Esto nos indica que existe algún tipo de conexión entre ambas variables, y el grado de esa conexión ($r=0.928$) es bastante alto, lo que sugiere una correlación positiva. Esto significa que los residentes del barrio de Pueblo Libre son los beneficiarios en diversas formas de la aplicación de los enfoques y acciones de los gestores municipales. Por lo que podemos concluir que existe interconexión entre gestión municipal y calidad de servicio público ofrecido; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación. Briceño (2016) quien confirma estos hallazgos en su estudio de la calidad de servicio público propuesto por la gestión municipal del distrito de Chugay. Sin embargo, Pinchi (2018) con referencia a la calidad de servicios en la gestión municipal no encontró correlación estadísticamente significativa. Es posible que factores como la corrupción jueguen un papel en la explicación de esto, ya que pueden actuar como contrapeso a la calidad de la gestión realizada por los servidores públicos. Los resultados de la calidad de los servicios percibidos por los encuestados indican un nivel deficiente en un 40% frente a un 34% de aceptable, un 12,8% de Bueno y un 2,5% de Excelente, por lo que la gran mayoría de ciudadanos residentes (74%) no corrobora que recibe calidad en los servicios y gestión del municipio.

Por otro lado, un 40% de nivel de servicio municipal deficiente y un 34% aceptable puede ser un indicio de una gestión ineficiente, es decir, de una falta de capacidad para conseguir lo deseado o esperado en los plazos establecidos; los vecinos creen que los proyectos realizados por el municipio no son prioritarios, por lo que ven la inversión en ellos como un despilfarro de dinero, lo que puede ayudar a explicar la falta de una adecuada comunicación y participación ciudadana con acceso y transparencia en la información

pública de la gestión municipal. Además, los vecinos pueden sostener que la mala gestión de los procedimientos, operaciones, solicitudes y servicios municipales por parte del ayuntamiento contribuye a la mala calidad del desarrollo urbano que han provocado los recientes fracasos y sobrecostos de los proyectos de obras públicas, así como las dudas sobre la fiabilidad de los servicios municipales.

Análisis Variables y Dimensiones del nivel de Gestión Municipal

Entre los encuestados, el 0% dijo tener una opinión muy deficiente de la gestión municipal, el 6,5% dijo tener una opinión deficiente, el 35,5% dijo tener una opinión aceptable, el 41,9% concibe una buena gestión y el 16,1% dijo tener una opinión muy favorable percibiendo una la gestión excelente.

Podemos apreciar que, los funcionarios municipales perciben su experiencia de gestión dando un preponderante significado aceptable y bueno. Esta fuente de información coincide con los resultados de Gamechu Gobena (2019) quien midió a trabajadores y encontró características en gestión municipal en la municipalidad de Nekemle, que brindar servicios públicos rentables y de alta calidad no es fácil, implica crear organizaciones con enfoque, desarrollo de políticas para que su implementación sea exitosa,, contar con recursos y tecnología apropiados, una cultura organizacional receptiva y personal bien capacitado para prestar servicios en base a las necesidades y expectativas de los ciudadanos (p. 1). Ello hace interpretar que los funcionarios deben desarrollar su gestión con suficiente rendimiento, lo cual coincide con el parecer de la importancia de contratar personal idóneo para lograr una gestión adecuada en cualquier puesto.

Resultados Dimensión Planificación: En este punto los encuestados consideran 0% sea muy deficiente; el 3,9% lo considera deficiente; el 35,5% lo considera aceptable; el 45,8% lo considera bueno; y el 14,8% lo considera excelente. Podemos apreciar que los funcionarios municipales reconocen la disposición de su planificación con mucha aceptabilidad, este resultado conjuga con el estudio de Rodríguez García y Delgado (2020) dice que, en América Latina, existe una necesidad de contar con el recurso humano idóneo

y comprometido, gestores de recursos humanos, que cuenten con capacidades en el logro de objetivos y metas por los gobiernos subnacionales” (P. 18). Así, para ejercer una gestión idónea es necesario desarrollar capacidades, sin esta condición y aptitud es difícil conseguir significativa aceptación en la gestión.

Resultados Dimensión Organizativa, El % lo califica de muy deficiente, mientras que el 9,7% piensa que es deficiente, el 38,5% piensa que es aceptable, el 38,5% piensa que es bueno y el 12,9% piensa que es excelente. Podemos apreciar que, los funcionarios perciben que tienen buena organización, así conciben la realidad de su gestión desde su experiencia, ello implica que en esta repercusión tiene alcance el trabajo que realizan en la institución, respetando las necesidades humanas como factor clave. Esta comprensión tiene relación con lo percibido por Jara et al., (2018) cita a Calderón, a Naranjo y a Álvarez (21010) que con una cuidadosa atención a las necesidades humanas una organización puede prosperar, la interrelación persona-organización es el factor fundamental de una organización, donde la persona encuentra su realización trascendental como ser humano: el trabajo (p. 743). Este sentido de percepción es muy importante para las instituciones, ya que, orientan proactivamente a la institución, con beneficioso rol y responsabilidad.

Resultados Dimensión Dirección: el 1,6% de los encuestados lo califica de muy deficiente, el 6,5% de deficiente, el 33,1% de aceptable, el 39,5% de bueno y el 19,4% de excelente. Podemos apreciar que, los funcionarios observan que la administración municipal tiene una buena dirección, y se deduce que ello es lo que guía dicha organización en la toma de decisión municipal. Al respecto Chávez et al (2019) citando a (Orellana, 2012. pp.71-73) señala que “la buena gestión municipal genera resultados positivos en la administración y administrados de la municipalidad, la eficiencia y agilización en trámites, la correcta utilización de los recursos municipales y el desarrollo de proyectos en beneficio de la comuna” (p. 28), la meta de las instituciones tiene mucha relación con esta dimensión, ya que ella

es la que resuelve los problemas, guía, opera, organiza y supervisa influyendo en la gestión.

Resultados Dimensión Control: en este punto el 1,9% de los encuestados lo califica como muy deficiente, el 3,2% como deficiente, el 32,2% como aceptable, el 49,7% como buena y el 12,9% como excelente. Podemos apreciar que, los funcionarios municipales contemplan que la administración municipal, tiene un control bueno, se puede deducir que para ellos es un control que resuelve las necesidades institucionales y son proactivos al beneficio de la institución Makki y EL Zein (2021), propuestas para el mejoramiento del desempeño del talento humano de la IES, se busca mejorar la actitud y aptitud de todos frente a los procesos institucionales. La evolución del departamento de talento humano favorece la eficiente toma de decisiones; mejorar el clima laboral; compromiso y cumplimiento de principios institucionales de los funcionarios públicos; una labor productiva, participativa, creativa e innovadora. Para que haya un correcto cumplimiento en la institución se debe hacer seguimiento y supervisión al trabajo que realizan los funcionarios, ya que de ellos depende que se realice una correcta gestión municipal.

En función a la encuesta, en la respuesta de los funcionarios se puede percibir significativa carga empírica, es decir, un vínculo muy estrecho entre experiencia laboral institucional y el alcance que ellos tiene de gestión municipal, de este modo, entienden, discernen y asimilan la administración municipal. Esta percepción empírica amerita contrastarla con la realidad, en tal sentido, avizorar el alcance subjetivo del funcionario sobre gestión, la alta contrastación de la subjetividad y convicción del funcionario con la exigencia real de las necesidades de gestión, la demarcación entre los requerimientos de la realidad administrativa y la comprensión subjetiva del funcionario sobre administración. Es muy importante la capacidad de ejercer la eficiencia en el ámbito institucional, ya que la resolución de problemas institucionales exige diferenciar de modo efectivo la manifestación real de la administración como fuente de problemas y la realidad que es interpretada, comprendida, conjeturada y valorada por los funcionarios.

Análisis Variables y Dimensiones del nivel de calidad de servicios

Resultados del Nivel de Calidad de Servicios: El 10,1% de los encuestados lo califican de muy deficiente, el 40.6% la califica de deficiente, el 34% de aceptable, el 12.8% de buena y el 2,5% de excelente. Es claro que los ciudadanos tienen mejor perspectiva sobre la eficiencia y la eficacia de los servicios municipales que recibe porque están más cerca de ellos. Es imposible ignorar el impacto de las expectativas de los residentes sobre el alcalde y los concejales.

Igualmente, el servicio que brinda la municipalidad es altamente percibido. No hay ciudad en el mundo que a través de sus servicios no refleje la condición de la gestión municipal, la calidad de los servicios lo demuestra. El servicio da el estatus, el estado en que se encuentran y la sostenibilidad a la ciudad. La aprobación de los ciudadanos en la mejora de calidad de vida se evidencia a través de la calidad de los servicios que tiene. El turista y vecino otorga la valoración a la ciudad con satisfacción de calidad de servicio, contrastable en el servicio público. Los resultados de nuestra encuesta, arrojan que las Juntas Vecinales califican la calidad del servicio brindado por la administración edil es insuficiente. El servicio municipal es sumamente relevante para la ciudad. Chávez (2019) señala que “el rol prestador de servicio público es de suma importancia porque incide en buena parte en el bienestar de los ciudadanos”. (p. 29). El respeto por los asuntos locales está fuertemente correlacionado con una visión positiva de los servicios municipales. Los responsables de los barrios son los que van a hablar de esta cuestión. Así pues, la opinión de las juntas vecinales sobre la calidad de los servicios es crucial para nuestro estudio. Estas juntas vecinales son altamente legítimas para democráticamente reclamar un buen sistema administrativo municipal para la ciudad. Y poseen capacidad para deliberar con transparencia sobre la calidad de servicio.

Resultados Dimensión Aspectos Tangibles: de los encuestados califica cmuy deficiente con nivel 6.5%, deficiente con nivel 45.2%, aceptable con nivel 34.7%, buena con nivel 11.3% y por último excelente con nivel 2.3%. A saber, el atributo físico es un elemento clave del aspecto tangible. La

modernización, innovación en la calidad de servicio es una muestra tangible de la gestión municipal, tanto los procesos, estructura, planes de la administración junto a las relaciones con los administrados de establecimientos y locales están inmersos en esta medición. Esta tangibilidad incentiva el impulso para perfeccionar la estructura de la ciudad, estimulando la atracción por ella, fortaleciendo las transacciones en su interacción, transformando la ciudad y resolviendo incertidumbres y desacuerdos y disputas. La tangibilidad de la calidad de servicio figura el albergue del apogeo de la ciudad, retratando una urbe con moderna infraestructura, movilidad urbana con seguridad, tecnología urbana, dinámica comercial y económica que concreta la calidad de vida de la comunidad. En el desarrollo de nuestra investigación se observa que las juntas vecinales califican y perciben como deficiente el aspecto tangible de la calidad de servicio, lo que coincide con lo señalado por Castillo et al (2020) que manifiesta que “el factor tangible ha tenido el menor porcentaje de importancia con 12.42%” (p.5).

En la Administración Pública es de suma importancia la satisfacción ciudadana, que cumpla con las expectativas de calidad de servicio. Esta expectativa se identifica con la tangibilidad, evidencia física, palpable del servicio. El servicio público es tangible, expresa ciertamente percibido el servicio en la riqueza de los sentidos. La gestión de la ciudad está representada en esta tangibilidad, refleja si un país, si una ciudad es moderna, contrastable de manera tangible.

Resultados Dimensión Fiabilidad: de los encuestados califican la fiabilidad como muy deficiente en 9.7%, deficiente en 40.9% aceptable en 29.6% como, buena en 17.2% y por último excelente en 2.7%. La fiabilidad es el grado de expresión y confiabilidad en las relaciones sociales e institucionales, la fiabilidad evidencia y muestra al sistema real en todas sus manifestaciones, si es creíble o no, se mide la confianza material y se concreta y demuestra en la prestación del servicio público, en todo el proceso y procedimiento del servicio, en la forma, fondo, calidad, eficacia, eficiencia. La fiabilidad como dimensión de la calidad de servicio requiere ser formada, valorada, concientizada y practicada en constante en el día a día. Este atributo

permite calificar de confiabilidad el servicio público que conlleva seguridad, dignidad, eficacia, eficiencia y entereza para actuar con rectitud, claridad, veracidad, agilidad y prontitud. La solidez de la Administración Pública de un Estado es no dar apariencia de funcionamiento a este atributo, sino constituirlo como elemento real en el funcionamiento público, lo cual es atrayente para relaciones a nivel interno cuando prima la democracia, así como también en relaciones internacionales. En las relaciones internacionales existe alta demanda de reclamar esta coherencia. En el ámbito de la Administración Pública, tiene valor esta observancia, como acto de cumplimiento. Anaya (2018) manifiesta que la fiabilidad “se refiere al cumplimiento en plazos y a satisfacción de actividades que producen bienes y servicios para los usuarios, y que dependerán del desempeño del trabajador involucrado”. (p. 36).

El servicio público inoperante, insatisfactorio, incumplido no es garante de eficacia y eficiencia y de validez jurídica del sistema normativo de un Estado. El respeto a plazos, seriedad y cumplimiento en las obligaciones, la observancia justa y estricta a la Ley y Constitución, la aplicación de principios jurídicos ajustados a los fundamentos de la racionalidad jurídica, debatidos y consensuados con el rigor del examen, la práctica de la transparencia como paradigma público que erradique la falsedad, la palabrería intencionalmente dirigida a generar indignidad al bien común por interés ajeno a este bien, el uso de falacias bajo la apariencia de ingenuidad pública o inocencia falaz, enredo embustero hábilmente practicado para menoscabar el bien común, impostura, tienen que ser modelo en la formalización estatal y administrativa. El compromiso tiene que ser un elemento objetivo de la Administración Pública para garantizar la fiabilidad.

Resultados Dimensión Sensibilidad: de los encuestados califican la sensibilidad como muy deficiente en el 11.6%, deficiente 42.6% , aceptable en 32.9%, buena en 11.0% y por último excelente en 1.9%.. Todos los Estados del mundo funcionan con marcos normativos para la administración, pese a ello se producen problemas propios de la relación ciudadano-Estado. Esto produce y genera sensibilidad en el ciudadano por la calidad del servicio público prestado, sumado a la escasa información sobre la fiabilidad del

servicio que muchas veces es por falta de transparencia. Este tema demanda exigencia. El funcionario público tiene que estar presto a esta exigencia con el imperativo y paradigma de servidor público. Mediante este servicio el funcionario público ejerce la administración pública y las normas para posibilitar material y concretamente el bien común de los ciudadanos. El buen uso del significado de servicio público con eficacia, eficiencia y agilidad, es lo que diferencia Estados de otros Estados respecto a su alto grado de democracia con gobernanza adecuada y con significativo nivel de satisfacción, lo cual permite dinamismo fluido y eficaz de la sociedad para cualquier tipo de interacción. La política, economía, comercio, diplomacia, cultura y la toma de decisiones a nivel público y a nivel del sector privado, exigen y requieren de un Estado con alta sensibilidad en su gobernanza de la Administración Pública en todos sus niveles de gobierno, incluido la municipal. La capacidad institucional del Estado tiene mucha relación con la sensibilidad, y ello se constata cuando el Estado se sobrepone a circunstancias difíciles, mejora experiencias y progresa, se impone a acontecimientos adversos con voluntad de servicio. Como dice Valdez (2018) la sensibilidad es “actitud y disposición de los empleados con el cliente y proporcionar el servicio”. (p.23), Al respecto, los funcionarios públicos son los protagonistas en la sensibilidad del servicio público. Encauzar esta sensibilidad es de suma importancia para el Estado y los organismos públicos y la administración edil sirvan a la ciudadanía con diligencia, interés, urbanidad, consideración, celeridad y dinamismo.

Resultados Dimensión Seguridad: de los encuestados califican la seguridad como muy deficiente en 10.8%, deficiente en 37.6%, aceptable en 37.1%, buena en 11.8% y por último Excelente en 2.7%. Con lo que apreciamos que la comunicación en la Administración Pública, interacción del funcionario con el ciudadano tiene que ser segura. Sin embargo, esta seguridad no puede estar sujeta a manifestación de poder arbitrario, sino de esmero, deferencia y urbanidad mostrados por los funcionarios. La satisfacción del usuario tiene relación con esta dimensión de seguridad. Esta relación tiene que estar al servicio de la ciudadanía. La experiencia y el conocimiento del funcionario tiene que expresar esta perspectiva. Esta visión

es muy valiosa para superar las intenciones de perjudicar la certidumbre, autenticidad, certezas, principios de la Administración Pública con bien común. Los funcionarios de la Administración Pública no pueden desprestigiar el valor del servicio público, en el Pacto social que dicho servicio es beneficioso para todos cuando es transparente. El descaecimiento del servicio público empaña la función del bien común en el Estado y la sociedad, muestra un Estado con significativos puntos flacos en la Administración pública ante el orden interno e internacional. Según Valdez (2018) seguridad “es conocimiento y atención de los empleados”. (p. 23). Un país con administración pública eficiente integra al sujeto con plenitud de sus derechos en su función y gestión de Estado, satisfaciendo el interés colectivo, la persona como estatus en la interacción social, el Estado con gestión y función pública efectiva interrelaciona necesariamente con el sujeto como persona como estatus en la interacción social. En esta concatenación, el Estado a través de los funcionarios, entabla comunicación con alto nivel de conducción del bien común y bien público. Libertad y relaciones sociales tienen problemas de correspondencia con el sistema social cuando la persona carece de plenitud de derechos. En este ámbito, la seguridad que ofrece el servidor público es de alta importancia para evitar incoherencia e incongruencia de la Administración Pública en relación al servicio público que beneficia a la sociedad.

Resultados Dimensión Empatía: de los encuestados califican la empatía como muy deficiente en 11.0%, deficiente en 38.1% como, aceptable en 36.1%, buena en 11.6% y por último excelente en 3.2%. Podemos apreciar que, una relación entre Estado y ciudadano conflictiva e infortunada, conmuta quejas y molestias del ciudadano al servicio público, y en esta tendencia el Estado despliega problemas reales de representación, palpable, tangible, real y perceptible, del ciudadano y la sociedad. La Administración Pública que ejerce autoridad desvinculado de la dignidad del ciudadano, genera que la potestad estatal pierda legitimidad y se desenvuelva de este modo con significativa pérdida de crédito en el servicio público, lo cual tiene consecuencia en las posibilidades que el ciudadano y sociedad esperan del Estado, este sentir capta al Estado con distorsión en su acción estatal. El

ciudadano vivencia y experimenta lejanía empática del Estado. Esta lejanía estatal tiene responsabilidad en las condiciones de existencia humana donde está involucrado el servicio público de atender necesidades humanas y sociales. El servidor público debe generar empatía, consideración positiva y compenetración con el ciudadano al orden estatal, cuando este orden evidencia inclinación de la defensa del bien común. Según Valdez (2018) la empatía en la calidad de servicio es “habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (p. 23).

Cuando el ciudadano, la sociedad, el orden internacional y nacional capta significativamente un servicio público con alta empatía, es evidencia de ser un Estado con acción capaz, presente y futura, concretado en el manifiesto desarrollo socioeconómico del país, satisfecho por un empático servicio público. Es un servicio que inspira credibilidad y confianza. La carta de presentación de un Estado moderno es mostrar un servicio público de calidad y eficiencia. Las expectativas de los ciudadanos por este servicio son altas, por ende, la toma de decisiones en toda la Administración Pública tienen que posibilitar este esfuerzo estatal de satisfacer necesidades vitales, primordiales y fundamentales de las personas y sociedad. Los niños, adolescentes, jóvenes requieren educación de calidad como servicio público que el Estado tiene la obligación de otorgar en todos los niveles. Asimismo, las personas requieren la necesidad humana de satisfacer problemas de salud con calidad, eficacia y eficiencia del sistema sanitario y salud pública (física y psíquica). Además, las personas requieren la certidumbre, protección y garantía de la seguridad. El derecho a la seguridad es sumamente importante para la pervivencia del sistema social con pacificación. Todos los miembros de la colectividad con este derecho establecen sus relaciones con alta funcionalidad, operatividad y concientización y valoración de este significado, pero requiere que el ciudadano tenga capacidades cívicas que el Estado tiene que establecer e implementar como Pacto genuino, real y palpable. Sin seguridad, la sociedad y Estado, transmiten incertidumbre, riesgo y desamparo a la ciudadanía, lo cual forma como patrón la desconfianza, preocupación, irritabilidad y fragilidad en la firmeza y consistencia de las relaciones sociales. Finalmente, las personas exigen efectividad en la

legalidad y eficiencia del servicio de Agua, saneamiento y alcantarillado, transporte, luz, energía, medioambiente, entre otros. Los ciudadanos requieren que la ley y dignidad amparen su derecho al trabajo, así como también requieren que la justicia sea transparente en la eficacia, eficiencia y razonabilidad de la Magistratura en todas las instancias de la Administración de Justicia. A su vez, las empresas requieren seguridad jurídica a la libertad empresarial. La satisfacción de estos servicios son indicativos de un Estado moderno. Estos son los indicativos cuantitativos y cualitativos que un Estado moderno muestra como su obligación y responsabilidad en satisfacción de necesidades del país, es decir, un sistema estatal con significativo nivel democrático, lo cual refleja su alto nivel de gobernanza, y capacidad para interaccionar con el orden interno e internacional.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Prueba de hipótesis General

Paso 1. Planteo de la hipótesis

Ho: “No existe una relación directa y significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Ha: “Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Paso 2. Nivel de significancia

Nivel de confianza NC = 95% = 0.95

Margen de error α = 5% = 0.05

Paso 3. Prueba de Normalidad

a) Resultados y conclusión

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicios	,170	31	,023	,917	31	,020
Calidad de Gestión	,073	31	,200*	,986	31	,951

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En nuestro caso para N <50 aplica Shpiro Wilk

Para valores de p = 0.020 la hipótesis nula se descarta y la Ha se admite, es decir, los datos no siguen una distribución normal.

Para valores de p= 0.951 mayor a 0.05, hipótesis nula se admite y se la Ha descarta, es decir, los datos siguen una distribución normal.

b) Prueba de correlación

Paramétrica → Coeficiente de Pearson

No paramétrica → Spearman

Por tratarse de una distribución normal para una variable y una distribución no normal para la otra variable, se utilizará una prueba no paramétrica, es decir el Coeficiente Spearman.

Paso 4. Criterio de decisión

Si p-valor < 0.05 la Ho se descarta y la Ha admite

Si p-valor \geq 0.05 la Ho se admite y la Ha se descarta

Paso 5. Resultados y conclusión

		Correlaciones	
		Calidad de Servicios	Calidad de Gestión
Rho de Spearman	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,928**
	Calidad de Gestión	N	31
		Coeficiente de correlación	,928**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	31

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

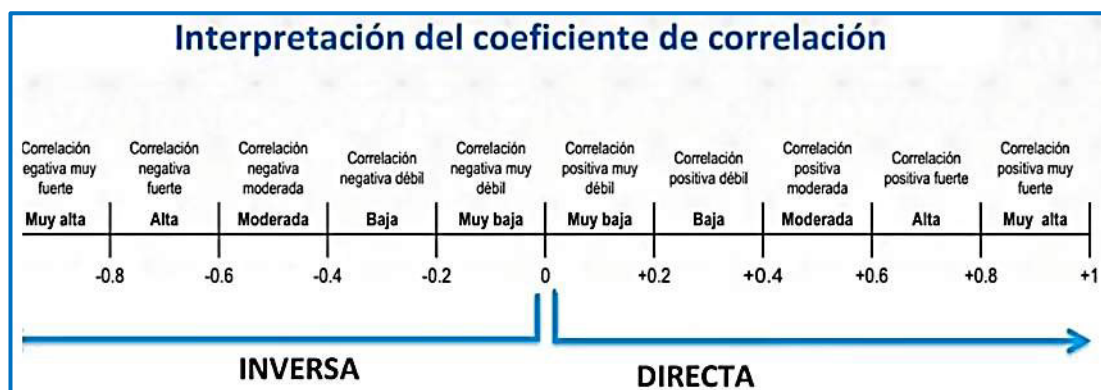
De acuerdo a los resultados de la tabla de correlaciones podemos decir que siendo el p-valor resultante igual a .000 menor a 0.05 la hipótesis nula se descarta y la hipótesis alterna se admite.

Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021

Por otro lado, analizando el coeficiente de correlación $r=0.928$ de acuerdo a la figura 21 de interpretación de correlación la relación es muy alta positiva y directa, es decir que si el valor de una variable Gestión aumenta también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta, hay una relación directamente proporcional.

Figura 21

Interpretación del coeficiente de correlación



Nota. Elaboración basada en el criterio de Cohen (1988)

4.2.2 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Paso 1. Planteo de la hipótesis

Ho: “No existe una relación directa y significativa entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima - Lima, 2021”

Ha: “Existe una relación directa y significativa entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima - Lima, 2021”

Paso 2. Nivel de significancia

N.C.=95% = 0.95

Error α = 5% = 0.05

Paso 3. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicios	,170	31	,023	,917	31	,020
Dimensión Planificación	,218	31	,001	,918	31	,021

a. Corrección de significación de Lilliefors

En este caso para $N < 50$ aplica Shpiro Wilk

Para valores de $p = 0.152$ y 0.549 mayor a 0.05 , es decir los datos no siguen una distribución normal.

c) Prueba de correlación

Por tratarse de una distribución no normal para ambas variables, se utilizará el Coeficiente de Spearman.

Paso 4. Criterio de decisión

Para valores menores que 0.05 la hipótesis nula se descarta, caso contrario se admite la hipótesis alterna

Paso 5. Resultados y conclusión

Correlaciones				
			Calidad de Servicios	Dimensión Planificación
Rho de Spearman	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Dimensión Planificación	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

De acuerdo a los resultados de la tabla de correlaciones podemos decir que siendo $p = 0.000$ se descarta la H_0 y se admite la H_a

Podemos concluir que “Existe una relación directa y significativa entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Por otro lado, analizando el coeficiente de correlación $r=0.624$ de acuerdo a la figura 21 de interpretación de correlación la relación es alta positiva y directa, es decir que si el valor de una variable Planificación aumenta también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta, hay una relación directamente proporcional.

Hipótesis específica 2

Paso 1. Planteo de la hipótesis

Ho: “No existe una relación directa y significativa entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Ha: “Existe una relación directa y significativa entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Paso 2. Nivel de significancia

NC = 95% = 0.95

$\alpha = 5\% = 0.05$

Paso 3. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicios	,170	31	,023	,917	31	,020
Dimensión						
Organización	,145	31	,098	,973	31	,597

a. Corrección de significación de Lilliefors

En este caso para $N < 50$ aplica Shpiro Wilk

Para $p = 0.597$ mayor a 0.05 , los datos siguen una distribución normal, es decir se admite la hipótesis nula.

Para $p = 0.020$ menor a 0.05 , los datos no siguen una distribución normal, es decir se descarta la hipótesis nula.

d) Prueba de correlación

Por tratarse de una no distribución normal para una de las variables, se utilizará el Coeficiente de Spearman.

Paso 4. Criterio de decisión

Para valores menores que 0.05 la hipótesis nula se descarta, caso contrario la hipótesis alterna se admite.

Paso 5. Resultados y conclusión

		Correlaciones		
			Calidad de Servicios	Dimensión Organización
Rho de Spearman	Calidad de Servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Dimensión Organización	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	31	31	

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

De acuerdo a los resultados de la tabla de correlaciones del investigador podemos decir que siendo el $p=.000 < 0.05$ la H_0 se descarta y la H_a se admite.

Podemos concluir que si “Existe una relación directa y significativa entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Por otro lado, analizando el coeficiente de Spearman, $r=0.717$ la relación es alta positiva y directa, es decir que si el valor de una variable Organización aumenta también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta, hay una relación directamente proporcional.

Hipótesis específica 3

Paso 1. Planteo de la hipótesis

Ho: “No existe una relación directa y significativa entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Ha: “Existe una relación directa y significativa entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Paso 2. Nivel de significancia

NC = 95% = 0.95

α = 5% = 0.05

Paso 3. Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicios	,170	31	,023	,917	31	,020
Dimensión Dirección	,111	31	,200	,959	31	,270

a. Corrección de significación de Lilliefors

En este caso para $N < 50$ aplica Shpiro Wilk

Para $p = 0.270 > 0.05$, los datos se distribuyen de una forma normal, es decir se admite la hipótesis nula.

Para $p = 0.020 < 0.05$, los datos no se distribuyen una forma normal, es decir se descarta la hipótesis nula

e) Prueba de correlación

Se utiliza una prueba no paramétrica de Spearman por tratarse de una distribución no normal de las variables.

Paso 4. Criterio de decisión

Para $p < 0.05$ la H_0 se descarta y caso contrario se admite.

Paso 5. Resultados y conclusión

Correlaciones

			Calidad de Servicios	Dimensión Dirección
Rho de Spearman	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	31	31
	Dimensión Dirección	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	31	31

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

De acuerdo a los resultados de la tabla de correlaciones del investigador. Podemos decir que siendo el p-valor resultante igual a $.007 < 0.05$ la H_0 se descarta y la H_a se admite

Conclusión: “Existe una relación directa y significativa entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Por otro lado, analizando el coeficiente de correlación de Spearman, $r=0.478$ se interpreta como una correlación moderada, directa y positiva entre las variables, es decir que si el valor de la variable Dirección aumenta también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta, hay una relación directamente proporcional.

Hipótesis específica 4

Paso 1. Planteo de la hipótesis

H_0 : “No existe una relación directa y significativa entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Ha: “Existe una relación directa y significativa entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Paso 2. Nivel de significancia

NC = 95% = 0.95

$\alpha = 5\% = 0.05$

Paso 3. Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicios	,170	31	,023	,917	31	,020
Dimensión Control	,189	31	,006	,947	31	,128

a. Corrección de significación de Lilliefors

En este caso para $N < 50$ aplica Shpiro Wilk

Para $p = 0.128 > 0.05$, los datos siguen una distribución normal, es decir se admite la hipótesis nula

Para $p = 0.020 < 0.05$, los datos no siguen una distribución normal, es decir se descarta la hipótesis nula.

f) Prueba de correlación

Por tratarse de una no distribución normal para una de las variables, se utilizará una prueba no paramétrica para ello se usará el Coeficiente de Spearman.

Paso 4. Criterio de decisión

Para $p < 0.05$ se descarta la H_0 caso contrario se admite

Paso 5. Resultados y conclusión

Correlaciones			Calidad de Servicios	Dimensión Control
Rho de Spearman	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Dimensión Control	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

** . Tiene nivel 0,01 (bilateral), es decir la correlación es significativa.

De acuerdo a los resultados de la tabla de correlaciones del investigador. podemos decir que siendo el p-valor resultante igual a $.000 < 0.05$ la H_0 se descarta y la H_a se admite

Concluyendo que, “Existe una relación directa y significativa entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021”

Por otro lado, analizando el coeficiente de Spearman $r=0.750$ nos indica una correlación alta, positiva y directa, es decir que si el valor de una variable Control aumenta también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta, hay una relación directamente proporcional.

4.3 Presentación de resultados

Tabla 22

Resumen de la calificación de las variables de estudio

Nivel de Gestión Municipal	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	0%	6.5%	35.5%	41.9%	16.1%
Dimensión Planificación	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	0%	3.9%	35.5%	45.8%	14.8%
Dimensión Organización	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	0%	9.7%	38.7%	38.7%	12.9%
Dimensión Dirección	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	1.6%	6.5%	33.1%	39.5%	19.4%
Dimensión Control	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	1.9%	3.2%	32.3%	49.7%	12.9%
Nivel de Calidad de Servicios	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	10.1%	40.6%	34.0%	12.8%	2.5%
Dimensión Aspectos Tangibles	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	6.5%	45.2%	34.7%	11.3%	2.4%
Dimensión Fiabilidad	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	9.7%	40.9%	29.6%	17.2%	2.7%
Dimensión Sensibilidad	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	11.6%	42.6%	32.9%	11.0%	1.9%
Dimensión Seguridad	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	10.8%	37.6%	37.1%	11.8%	2.7%
Dimensión Empatía	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
	11.0%	38.1%	36.1%	11.6%	3.2%

Nota. Elaboración propia extraído de los datos estadísticos

Interpretación. La gestión municipal tiene alta aprobación, por tener una calificación de excelente y buena que alcanza un promedio de 29% que es el resultado de la suma media entre buena y excelente; en ese mismo sentido los encuestados califican de deficiente y muy deficiente que alcanza un promedio de 3.25%.

La dimensión planificación tiene alta aprobación, por tener una calificación de excelente y buena que alcanza un promedio de 30.3% que es el resultado de la suma media entre buena y excelente; en ese mismo sentido los encuestados califican de deficiente y muy deficiente que alcanza un promedio de 1.95%.

La dimensión organización tiene alta aprobación, por tener una calificación de excelente y buena que alcanza un promedio de 25.8% que es el resultado de la suma media entre buena y excelente; en ese mismo sentido los encuestados califican de deficiente y muy deficiente que alcanza un promedio de 4.85%.

La dimensión dirección tiene alta aprobación, por tener una calificación de excelente y buena que alcanza un promedio de 29.5% que es el resultado de la suma media entre buena y excelente; en ese mismo sentido los encuestados califican de deficiente y muy deficiente que alcanza un promedio de 4.1%.

La dimensión control tiene alta aprobación, por tener una calificación de excelente y buena que alcanza un promedio de 31.3% que es el resultado de la suma media entre buena y excelente; en ese mismo sentido los encuestados califican de deficiente y muy deficiente que alcanza un promedio de 2.6%.

La calidad de servicio tiene una baja aprobación, por tener una calificación de muy deficiente y deficiente que alcanza un promedio de 25.4% que es el resultado de la suma media entre muy deficiente y deficiente; en ese mismo sentido los encuestados califican de buena y excelente que alcanza un promedio de 7.7%.

La dimensión aspectos tangibles tiene una baja aprobación, por tener una calificación de muy deficiente y deficiente que alcanza un promedio de 25.9% que es el resultado de la suma media entre muy deficiente y deficiente; en ese mismo sentido los encuestados califican de buena y excelente que alcanza un promedio de 6.9%.

La dimensión fiabilidad tiene una baja aprobación, por tener una calificación de muy deficiente y deficiente que alcanza un promedio de 25.3% que es el resultado de la suma media entre muy deficiente y deficiente; en ese mismo sentido los encuestados califican de buena y excelente que alcanza un promedio de 10%.

La dimensión sensibilidad tiene una baja aprobación, por tener una calificación de muy deficiente y deficiente que alcanza un promedio de 27.1% que es el resultado de la suma media entre muy deficiente y deficiente; en ese mismo sentido los encuestados califican de buena y excelente que alcanza un promedio de 6.5%.

La dimensión seguridad tiene una baja aprobación, por tener una calificación de muy deficiente y deficiente que alcanza un promedio de 24.2% que es el resultado de la suma media entre muy deficiente y deficiente; en ese mismo sentido los encuestados califican de buena y excelente que alcanza un promedio de 7.3%.

La dimensión empatía tiene una baja aprobación, por tener una calificación de muy deficiente y deficiente que alcanza un promedio de 24.6% que es el resultado de la suma media entre muy deficiente y deficiente; en ese mismo sentido los encuestados califican de buena y excelente que alcanza un promedio de 7.4%.

Tabla 23

Resultados de la Prueba de Hipótesis

Hipótesis	calificación	p-valor	r
Hipótesis General	Correlación alta, positiva y directa	0.000	0.928
H. específica 1	Correlación alta, positiva y directa	0.000	0.624
H. específica 2	Correlación alta, positiva y directa	0.000	0.717

H. específica 3	Correlación moderada, positiva y directa	0.007	0.478
H. específica 4	Correlación alta, positiva y directa	0.000	0.750

Nota. Elaboración propia extraído de los datos estadísticos

Interpretación. El promedio de significancia es de es de 0,0014 y de correlación es de 0,70 en lo que refiere a las dimensiones de la gestión público municipal y la variable calidad del servicio, lo que da soporte a la hipótesis general que expresa la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público realizado por los directivos de la municipalidad de Pueblo Libre. Los valores de p más cercanos a 0,05 indican que la hipótesis alternativa o del investigador es más fiable que la hipótesis nula, que tiene una probabilidad de ser correcta de 0,0014. Por lo tanto, podemos afirmar con seguridad que los hay relación entre las distintas dimensiones de la variable gestión municipal y la calidad del servicio público prestados por los funcionarios de la municipalidad distrital de Pueblo Libre, son bastante confiables.

CONCLUSIONES

Respecto a los objetivos podemos concluir que:

Respecto al objetivo General se colige que “existe una relación directa y significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre”, analizando el coeficiente de Spearman, $r=0.928$ se interpreta que hay relación directa, muy alta y positiva, es decir que si el valor de la variable Gestión Municipal aumenta también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta. Asimismo podemos apreciar que la dimensión Gestión tiene niveles altos de aceptabilidad, es decir mientras haya un buen desempeño en la gestión de los directivos en el manejo organizativo, financiero, humano y técnico esto se va reflejar en una mejor calidad de servicio que reciban los usuarios sin embargo la población no percibe calidad de servicio talvez por los elevados costes en los servicios municipales, mala proyección en los plazos de entrega de los proyectos, poca comunicación con el vecino, no prioriza los proyectos de mayor impacto positivo para el vecino, irregularidades y sobre valoración de costos de las obras públicas, fallas en la entrega de las obras, deficiente nivel de respuesta a los trámites municipales.

Respecto al objetivo específico N.º 1 se colige que “existe relación directa y significativa entre la Planificación y la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, analizando el coeficiente de Spearman, $r=0.624$ se interpreta que hay relación directa, alta y positiva, es decir que si el valor de una variable Planificación aumenta, también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta, donde la dimensión Planificación tiene niveles altos de aceptabilidad, en los indicadores Metas 48%, Objetivos 37% y Estrategia 52% lo que se evidencia en los premios que ha logrado la gestión. Sin embargo, hay valores más desfavorable en el indicador Planes 10% se entiende que en el Municipio no está tomando en cuenta las sugerencias de las Juntas vecinales cuando elabora su plan y en la puesta en marcha de la gestión municipal es decir los funcionarios de la Municipalidad no están trabajando conjuntamente con representantes comunales y vecinos a pesar de ser obligatorio, generando riesgo en la

generación de valor público al desarrollar determinadas actividades y los trámites municipales.

Respecto al objetivo específico N.º 2 se colige que “existe relación directa y significativa entre la Organización y la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, analizando el coeficiente de Spearman, $r=0.717$ se interpreta que hay relación directa, alta y positiva, es decir que si el valor de una variable Organización aumenta, también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta. La dimensión Organización tiene niveles altos de aceptabilidad en su indicador Estructura Administrativa 21,3% lo cual se evidencia en la estructura orgánica donde gracias al modelo de jerarquización, representada en el organigrama institucional y establecida en el Manual de Operaciones y Funciones, permite mantener una dinámica organizacional eficiente. Sin embargo, se presentan valores más bajos en el indicador Administración de los Recursos Humanos 6,8% debido a que no se está contribuyendo al aprovechamiento racional de los recursos humanos por falta de capacitación, es decir, a pesar que hay excelentes profesionales no todos trabajan alineados a los objetivos de la institución por mala comunicación o falta de capacitación.

Respecto al objetivo específico N.º 3 Podemos deducir que “existe una relación directa y significativa entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público prestado por la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre”, además podemos ver que la dimensión Dirección tiene altos niveles de aceptabilidad en sus indicadores de motivación, liderazgo, comportamiento, lo cual se evidencia en los excelentes profesionales, respeto y equidad al momento de realizar sus actividades laborales, y no existe arbitrariedad en las decisiones tomadas. Pero hay valores desfavorables en el indicador de Comunicación porque el emisor y el receptor no están estableciendo un contacto correcto por la falta de mecanismos adecuados de comunicación, lo que es contraproducente a la hora de intentar generar valor público.

Respecto al objetivo específico N.º 4 se colige que “existe una relación directa y significativa entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, analizando el coeficiente de

Spearman, $r=0.750$ se interpreta que hay relación directa, alta y positiva, es decir que si el valor de una variable Control aumenta, también el valor de la otra variable Calidad de servicios aumenta asimismo podemos apreciar que la dimensión Control tiene niveles altos de aceptabilidad, en los indicadores Normas 12,4%, Medidas 14,9% y Comparación 12,4% lo que se evidencia en las buenas prácticas en gestión. Sin embargo, se presentan valores más desfavorables en el indicador Actividades de Seguimiento 9,9%, se entiende que en el Municipio no está haciendo un correcto seguimiento al trabajo que brinda los funcionarios públicos, terceros y los proveedores, lo cual también ha sido percibido por los representantes vecinales.

RECOMENDACIONES

1. Para comenzar, se sugiere que la Municipalidad de Pueblo Libre aplique un plan estratégico que recoja toda la normativa de Gobierno Digital y se adapte dentro de la institución de forma articulada con todos los departamentos de la estructura orgánica del municipio. Este plan sería la vía por el cual el municipio adopte mejoras en su nivel de calidad de servicio público y la percepción que tiene el vecino respecto al trabajo que realizan los directivos de la Municipalidad en todos los niveles de la administración desde el alcalde, directivos, funcionarios, servidores públicos, terceros entre otros que se alineen para desarrollar el Plan.
2. En segundo lugar, se sugiere que se establezca una nueva disposición en la que los directivos se adhieran a normas técnicas basadas en la planificación, en la cual los funcionarios de la Municipalidad colaboren con los coordinadores delegados para identificar, describir, analizar y canalizar todos los requerimientos y necesidades prioritarias de los vecinos a través de metas, objetivos, planes y acciones claras, es decir, el funcionario trabaje en base a resultados con objetivos claros.
3. En tercer lugar, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios municipal se sugiere que el departamento de recursos humanos implementar programas de capacitación para fortalecer los objetivos institucionales, la cultura organizacional y descubrir el nuevo talento humano en siete áreas clave 1) el desarrollo de funciones y actividades; 2) el desempeño de esas funciones y actividades; 3) el logro de resultados medibles y relevantes de los directivos, el personal administrativo y el personal de apoyo mediante la evaluación de su desempeño a través de la gestión del rendimiento.
4. En cuarto lugar, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio público se sugiere que se designe gente idónea en el Comité de Gobierno Digital antes de su creación, cuya labor será realizar un análisis de la situación y utilizar los resultados para mejorar la comunicación entre el municipio y el

vecino, reduciendo los trámites burocráticos, minimizando los tiempos de espera y proporcionando un servicio de alta calidad a los ciudadanos a través de canales online.

5. En quinto lugar, se recomienda al consejo municipal que atienda el pliego de modificación del ROF de las Juntas Vecinales que sirva como mecanismo adicional de control del desempeño de los directivos y que tenga un marco digital de apoyo a través de los sistemas informáticos para que los vecinos puedan hacer seguimiento del trabajo de los funcionarios públicos y de esta manera tenga injerencia en el desempeño de la gestión municipal y de como resultado la mejorar la calidad del servicio público, que luego será evaluada la percepción de esta medida a través de encuestas anuales.

APORTES

Respecto a las recomendaciones contrastadas con las conclusiones:

1. Para iniciar el estudio, la investigación dio lugar a la creación de un proyecto de Alcaldía que se manifiesta en la creación de una resolución para ser aprobada en el distrito de Pueblo Libre denominada: Plan de Gobierno Digital. El Art 1° de la resolución dice lo siguiente: "Aprobar el Plan de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre 2022-2024, como consecuencia, de la necesidad ciudadana que requiere y exige mayores espacios de transparencia en un gobierno que les sirve y también por el inminente avance de las tecnologías de la información que nos obligan a mantenernos a la vanguardia." (ANEXO 6)
2. En segundo lugar, la creación de un proyecto en el distrito de Pueblo Libre que apruebe la Ordenanza Municipal que modifica el ROF de las Juntas Vecinales agregando lo siguiente al artículo 32.- Funciones. 8. Designar comisiones de control a las propuestas del Plan de Trabajo de las juntas vecinales y de rendición de cuentas en las áreas de Educación, Cultura y Turismo; Seguridad Ciudadana, Control y Defensa Civil; Ecología, Medio Ambiente y Ornato; Juventud, Recreación, Deportes y Desarrollo Humano entre los delegados coordinadores para que participen de manera activa en la planificación del distrito y desarrollo de las actividades que realiza el municipio con el fin de que sea un ente que tenga voz y voto en las decisiones importantes del distrito. (al menos una reunión cada cuatro meses presenciales/virtual entre la comisión y el alcalde). (ANEXO 7)
3. En tercer lugar, la investigación ayudó a redactar la Resolución de la Alcaldía para aprobar el Plan de Gobierno Digital en la Municipalidad de Pueblo Libre y empiece su implementación en los plazos establecidos para mitigar la brecha digital, que se manifiesta en el artículo 3: "- Fortalecer las competencias digitales de los servidores públicos: El desarrollo del capital humano es importante en el crecimiento de cualquier organización, por lo que la Subgerencia Digital y de Innovación - SGDI, se preocupará por mitigar la brecha de competencias digitales existente." (ANEXO 6).

4. El cuarto gran aporte del estudio fue la elaboración de un proyecto de resolución para que la Alcaldía apruebe y designe personal idóneo en el Comité de Gobierno Digital en la Municipalidad de Pueblo Libre. - Para garantizar que los ciudadanos realicen una transición fluida hacia la ciudadanía digital, se evalúa periódicamente cómo se están utilizando las tecnologías digitales y como estas se ajustan o no a los cambios tecnológicos normativos, a las necesidades de la entidad, a los objetivos institucionales, etc. Todo esto será liderado por el líder del Comité de Gobierno Digital, (ANEXO 5)
5. En quinto lugar, como aporte del estudio se elaboró un proyecto en la Municipalidad de Pueblo Libre de Ordenanza Municipal que modifica el ROF de las Juntas Vecinales, que tiene como finalidad evaluar el desempeño de los directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre.

Artículo 31. En cuanto a los cuestionarios, consultas y participación: La Municipalidad de Pueblo Libre aprovecha las encuestas planteando una serie de preguntas a los delegados, recogiendo sus respuestas y analizando los resultados. Para asegurar un resultado válido, también se debe seleccionar una muestra representativa de cinco (5) representantes de organizaciones de base, vecinales o comunitarias que participen en la encuesta. Se utiliza un formato de cuestionario para las preguntas. Cuando se hacen preguntas "cerradas", los ciudadanos pueden seleccionar una de varias respuestas posibles. A las preguntas "abiertas" pueden dar cualquier tipo de respuesta. Los cuestionarios pueden ser completados por los encuestados o por los encuestadores. Se recomienda que la encuesta se realice una (o como máximo dos) veces al año y que se recojan entre 150 y 200 respuestas. Los resultados se utilizan para establecer prioridades en las acciones y proyectos de desarrollo del distrito; éstas se comunicarán a través del Portal Web y, en caso de que no se apliquen, se iniciará un proceso de sanciones administrativas contra los responsables. (ANEXO 7).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya Guillén, M. L. (2018). Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12917/Anaya_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arriaza, E. (2019). Manual de gestión municipal. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Konrad Adenauer Stiftung. http://www.centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion_2019_FINAL-1.pdf
- Avila Foesther, H. K. (2019). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 6(2), 58-73. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/125/112>
- Beltrán Vírseda, S. (2019). El modelo de gobierno abierto.
- Bernal, P., & Faisuly, A. (2020). Propuesta De Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad, Al Área Financiera Y Contable De La Empresa Auto Faca S. A, Bajo Los Lineamientos De La Norma Técnica Colombiana Iso 9001: 2015 (Doctoral dissertation).
- Briceño Vega, Yalene. Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016. Universidad Nacional de Trujillo. UNT. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela Académico Profesional de Administración. Trujillo -Perú. 2016. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Calle, D. R., & Dávila, K. S. (2021). Empoderamiento de la ciudadanía a través de la participación ciudadana para un gobierno local integral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6036-6072. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.758
- Castillo Salazar, N. C., Cárdenas Murrieta, M. C., & Palomino Alvarado, G. D. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del

ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico CEPLAN. (2019, 7 febrero). Políticas y Planes. CEPLAN. <https://www.ceplan.gob.pe/politicas-y-planes/>

CEPAL. (2016, 1 noviembre). Honduras: el papel de los municipios en el combate a la pobreza. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5668-honduras-papel-municipios>.

CEPAL/ACNUDH. (2016, 1 noviembre). Sociedad, derechos y medio ambiente: estándares internacionales de derechos humanos aplicables al acceso a la información, a la participación pública y al acceso a la justicia. <https://www.cepal.org/fr/node/39519>

Chávez Orué, M. H., Comeca Rivera, E., & Poves Vidal, S. R. (2019). Evaluación de la gestión municipal con énfasis en los servicios de limpieza, seguridad y transporte desde la perspectiva del ciudadano, propuestas de mejoras, San Luis-2017. (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. Sección de Posgrado. Lima-Perú). https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6954/ch%C3%A1vez_omh-et.al..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. España: McGraw-Hill.

Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. (2021, 3 diciembre). Unión Profesional – El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno comparte sus evaluaciones con los miembros de Unión Profesional. <http://www.unionprofesional.com/el-consejo-de-transparencia-y-buen-gobierno-comparte-sus-evaluaciones-con-los-miembros-de-union-profesional/>

Cordero, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, vol. XXXVI, núm. 4, octubre-diciembre, pp. 682-701 Instituto Tecnológico de Santo Domingo Santo Domingo,

República Dominicana. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>

De Castro, A. (2017). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. España: Editorial Verbum.

Decreto de Urgencia N° 006-2020. (09 de enero de 2020). Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.

Decreto de Urgencia N° 007-2020. (09 de enero de 2020). Decreto de Urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su funcionamiento.

Decreto Legislativo N° 1412. (13 de setiembre de 2018) Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Diario oficial El Peruano.

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (09 de enero de 2013). Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. (19. Feb. 2021) Decreto supremo que aprueba el reglamento del Decreto Legislativo N°1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el proceso administrativo.

Decreto Supremo N° 033-2018-PCM (23 de marzo de 2018). Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo de Gobierno Digital

Decreto Supremo N° 081-2013-PCM (10 de julio de 2013) Se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico

Desarrollo, A. E. D. C. I. P. E. (2021, 11 febrero). Participación ciudadana en los asuntos públicos: un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto. <https://Repositorio.Cepal.Org>. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46645>

Diario Oficial el Peruano. (2018, 16 septiembre). Ley marco de modernización de la gestión del Estado. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo->

[que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/](#)

- Díaz Concepción, A., Benítez Montalvo, R., Castillo Serpa, A. D., Cabrera Gómez, J., Villar Ledo, L., & Rodríguez Piñeiro, A. J. (2021). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 87-93.
- E. Ontiveros, D. Vizcaino, V. López. (2016). Las ciudades del futuro: inteligentes, digitales y sostenibles. Fundación Telefónica España. <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/561/>
- Elizalde Marín, L. (2018). Control interno de los procesos contables del sector público. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (noviembre).
- Escorsa i Castells, P., & Valls Pasola, J. (2021). Tecnología e innovación en la empresa. Edicions UPC. <http://hdl.handle.net/2099.3/36718>
- Estado de la técnica en el uso de tecnologías emergentes en el sector público - Documento de trabajo de la OCDE Sobre Gobernanza Pública N° 34. (2019). IALAB. <https://ialab.com.ar/wp-content/uploads/2020/05/OECD-2019-Estado-de-la-te%CC%81cnica-en-el-uso-de-las-tecnologi%CC%81as-emergentes-en-el-sector-pu%CC%81blico.pdf>
- Foesther, H. K. Á. (2019). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2). http://preproduccion.aulavirtualusmp.pe/ojs24_321/index.php/RGGP/article/download/125/112
- Gallardo, J. G. G. C. (2017). Importancia de la innovación tecnológica como fuente de transformación de una organización: El caso de una empresa en piedras negras, Coahuila.
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlnq=e#B32

- Gonzalez , I., Rodriguez, J. M., Rodriguez, R. A. y Limón, J. (2021). Auditoría Administrativa: Diagnostique, evalúe y optimice la eficiencia de sus procesos. (2º Ed.), Kindle Edition.
- Hernández Madrigal, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42(1), 115-128. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2018) Metodología de la Investigación. McGraw-Hill / Interamericana de España.
- Hernández-Nieto, R. A. (2002). Contributions to statistical analysis. *Mérida: Universidad de Los Andes*, 193.
- Kaufman, E. (2017). El papel de la Alianza para el Gobierno Abierto. *Estado Abierto. Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas*, 1(2), 71-116. <http://181.209.22.113/index.php/EA/article/download/35/35>
- Latorre, A., Del Rincón, D., & Arnal, J. (2021). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones experiencia.
- Ley N° 27269, (26 Mayo 2000). Ley de firmas y certificados digitales. Diario oficial El Peruano
- Ley N° 29733. (2011, 3 julio). Ley de protección de datos personales. Diario oficial El Peruano.
- Ley N° 30096 (22 Octubre 2013). Ley de delitos informáticos. Diario oficial El Peruano
- Lopez Pezo, A. S., & Vargas Pillco, M. (2018). Incidencia de la gestión empresarial en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer's Inn, provincia de Tambopata–2017.

- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos*, 2020; 77(1); 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Luque, S. G. (2012). Modelo de análisis del uso de Internet para promover la participación ciudadana en los procesos de toma de decisión pública (poderes Ejecutivo y Legislativo). *Signo y pensamiento*, 31(61), 18-36.
- Makki, M., & Zein, A. E. (2021). The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (109). https://www.researchgate.net/publication/351143418_The_Impact_of_Change_Management_on_Service_Quality_Case_Study_for_Lebanese_Municipalities
- Marco de Cooperación para el Desarrollo Sostenible 2022 - 2026. (2021, 7 septiembre). Perú. Recuperado 24 de diciembre de 2021, de <https://peru.un.org/es/143284-marco-de-cooperacion-para-el-desarrollo-sostenible-2022-2026>
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Martínez Lemus, R. (2019). Evaluación de los instrumentos de gestión de información identificados en la ley sobre acceso a la información.
- Martínez, M. (2018). *Research Guides: Documentación de la ONU: Desarrollo: 2000-2015, Objetivos de Desarrollo del Milenio*. <https://research.un.org/es/docs/dev/2000-2015>
- Montecinos, E. (2012). Gestión municipal participativa: entre la nueva gerencia pública y la gobernanza democrática *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 17, núm. 58, abril-junio, pp. 345-364 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348009.pdf>

- Morales, M. (2011) La calidad de los servicios públicos. Reformas de Gestión Pública (1990-2009). (Tesis doctoral) Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3329/1/TFLACSO-2011MLMC.pdf>
- Morejudo Flores, J.A. (Febrero 15-18,2022). Gobierno Digital en el Perú. Estrategia Digital del Gobierno de Castilla-La Mancha. (Sesión sexta). Gobierno digital en el Perú: propuestas para su implementación y desarrollo, Lima, Perú. <https://www.facebook.com/RTVunmsm>
- Naser, A., Ramírez-Alujas, Á., & Rosales, D. (2018). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Cepal. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44769-gobierno-abierto-al-estado-abierto-america-latina-caribe>.
- Naser, A., Williner, A., & Sandoval, C. (2021). Participación ciudadana en los asuntos públicos: un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46645/S2000907_es.pdf
- Natario, M. M. (2018, 10 mayo). Municipal Modernization and the Quality of Local Public Administration: A Case Study | Natario | IJAME. <https://www.managementjournal.info/index.php/IJAME/article/view/455>
- Neyra, L. M. T. (2020). *Administración pública: conceptos y realidades*. Editorial Universitaria (Cuba). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.758
- Ongaro, E., Fernández Ayala, A. I., Arellano Gault, D. & Bouckaert, G. (2020). *Filosofía y administración pública: una introducción*. CIDE.
- ONGEI. (2014, 16 mayo). Presidencia del Consejo de Ministros presenta Catalogo de Servicios en Línea del Estado por el Día Mundial del Internet. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/11626->

presidencia-del-consejo-de-ministros-presento-catalogo-de-servicios-en-linea-del-estado-por-el-dia-mundial-del-internet

- Open Government Standards. (2019, 4 noviembre). Open Government Standards: Call for participation. Open Government Partnership. <https://www.opengovpartnership.org/stories/open-government-standards-call-for-participation/#:%7E:text=Open%20Government%20Standards%20is%20a,and%20participatory%20government%20really%20means.&text=Another%20driving%20force%20behind%20the,Open%20Government%20Partnership%20in%20April.>
- Ordenanza Municipal N° 532-MPL. 26 de abril 2019. Editado por Órgano de Imagen institucional de la Municipalidad de Pueblo Libre.
- Pacheco Cedeño, A. F. (2019). La generación de valor público y confianza digital: retos y oportunidades de la nueva política de gobierno digital (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2019.).
- Página oficial de OCDE. (2021). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) diseña mejores políticas <https://www.oecd.org/acerca/>
- Paiva Peñaloza, O. J. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión–2018.
- Palacios Acero. C. L. (2011). *Dirección estratégica*. Ecoe Ediciones.
- Pinchi Ruiz, K. R. (2018). Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017. [http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4012.](http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4012)
- Pompilio, A. (2016). Comunicación política y gestión municipal Espacios Públicos, vol. 19, núm. 47, septiembre-diciembre, pp. 135-155 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67650281006.pdf>

- Presidencia de Consejo de Ministros. (2018, 13 septiembre). Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2019, 21 agosto). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Presidencia de la República Dominicana MAP (2016). *Manual de gestión municipal*. <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020, 15 enero). Plan de acción de gobierno abierto 2020–2021 rumbo al bicentenario. <https://sgp.pcm.gob.pe>.
- Pueblo Libre gana seis buenas prácticas de gestión municipal. (2021, junio 3). Noticias de Pueblo Libre. <https://noticiasdepueblolibre.com/2021/06/03/pueblo-libre-gana-seis-buenas-practicas-de-gestion-municipal/>
- Quinteros Flores, C. (2018). Visibilizando a la organización comunitaria en el diseño de la ciudad: El caso de una ciudad intermedia de Chile. *ConCienciaSocial*, 2(4).
- R.A.E. (2017). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Diccionario panhispánico del español jurídico.
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM (19 de marzo de 2019).. Se aprueba disposición sobre conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17 ed.) Editorial Pearson.
- Rodríguez García, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de recursos humanos y ética en servidores municipales. *Ciencia Latina Revista*

Científica Multidisciplinar, 4(2), 1203-1225.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.149

Rojas Sandoval De Rivero, J. M., & Urbano León, R. M. (2014). *Satisfacción del usuario y su relación con la calidad percibida en la Microred de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013.* (Tesis de grado) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21194>

Rubio Vargas, I., Abreu Payrol, J. & Martínez Quijano, M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional. *Revista Boletín REDIPE*, 8(3), 125-134.

Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro.

Ruiz Pinchi, R. (2021). Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56791?show=full>

Seco, A., & Muñoz, A. (2018). Panorama del uso de las tecnologías y soluciones digitales innovadoras en la política y la gestión fiscal. *Inter-American Development Bank*, 22. <https://incp.org.co/Site/publicaciones/boletin/informe-BID-uso-tecnologia.pdf>

Socconini, L. (2019). *Lean manufacturing. Paso a paso.* Marge books.

Solarte, M. G., Arbeláez, L. S., & Azuero, A. R. (2021). *Cultura organizacional y liderazgo de la pequeña y mediana empresa en Cali: Análisis desde el género del gerente.* Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7YhAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Solarte,+M.+G.,+Arbel%C3%A1ez,+L.+S.,+%26+Azuero,+A.+R.+\(2021\).+Cultura+organizacional+y+liderazgo+de+la+peque%C3%B1a+y+mediana+empresa+en+Cali:+An%C3%A1lisis+desde+el+g%C3%A9nero+del+gerente.+Facultad+de+Ciencias+de+la+Administraci%C3%B3n+de+la+Universidad+del+Valle](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7YhAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Solarte,+M.+G.,+Arbel%C3%A1ez,+L.+S.,+%26+Azuero,+A.+R.+(2021).+Cultura+organizacional+y+liderazgo+de+la+peque%C3%B1a+y+mediana+empresa+en+Cali:+An%C3%A1lisis+desde+el+g%C3%A9nero+del+gerente.+Facultad+de+Ciencias+de+la+Administraci%C3%B3n+de+la+Universidad+del+Valle)

- Soria, B. (2011). *Diccionario municipal peruano*. Editorial Nova Print SAC Perú.
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Ugalde, L. C. (2019). La rendición de cuentas en los gobiernos estatales y municipales.
- Uzuriaga Balanta, M. F., Osorio Quintana, C. A., & Arias Erazo, O. F. (2020). Liderazgo: Definiciones y estilos (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).
- Valdez Molina, E. P., Saca Aquino, I., Guevara García, J. F., & Aybar Galdos, J. A. (2019). 5 (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado). https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13217/VALDEZ_SACA_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1
- Vergara, J.; Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. XXV, núm. 1, junio, pp. 95-103 Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>
- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

ANEXOS

Anexo 1: Encuestas Directivos

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS

Universidad del Perú, Decana de América

Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre

Señor (a) directivo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre le presenta es una encuesta con fines académicos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela de Maestría en Gestión Pública y Facultad de Ciencias Administrativas, mucho agradeceremos contestar con veracidad las siguientes preguntas:

miguelstefano.roiz@unmsm.edu.pe (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

GENERO *

MASCULINO

FEMENINO

PROFESIÓN *

Tu respuesta

AREA O DEPARTAMENTO QUE TRABAJA *

Tu respuesta

AÑOS QUE TRABAJA EN LA MUNICIPALIDAD *

Tu respuesta

[Siguinte](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google

Sección 2 de 2

INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

Descripción (opcional)

Considera que el Plan de Desarrollo Local Concertado está alineado a la visión de desarrollo del distrito al 2030 *

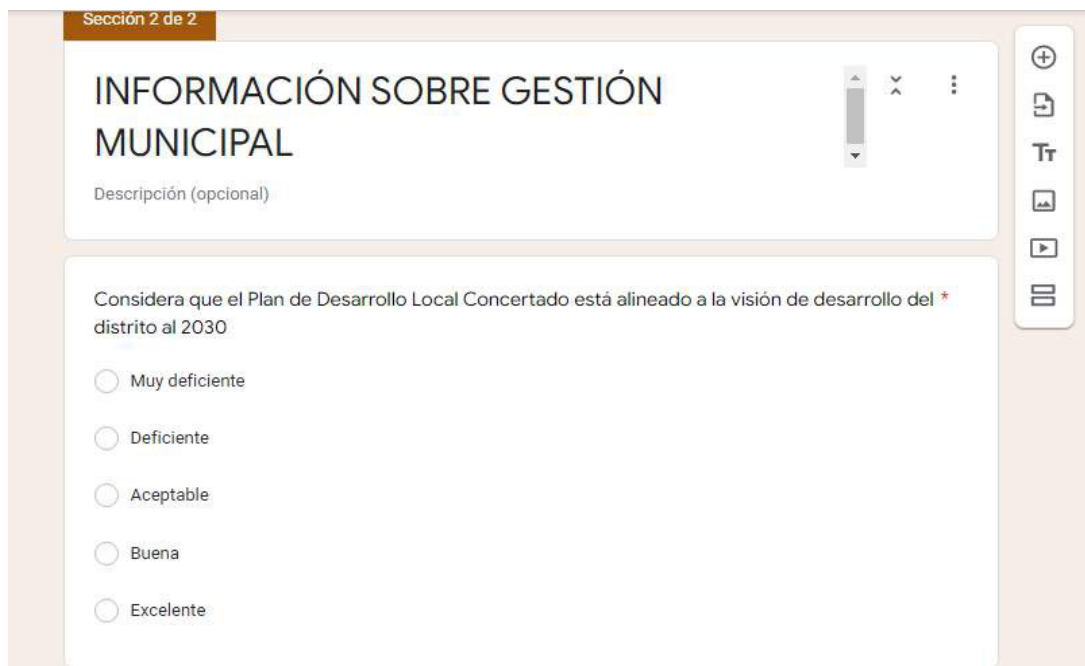
Muy deficiente

Deficiente

Aceptable

Buena

Excelente



Valore el cumplimiento de metas ejecutadas en la Municipalidad de Pueblo Libre *

Muy deficiente

Deficiente

Aceptable

Buena

Excelente

Valore el cumplimiento de objetivos específicos y metas a corto plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Operativa (PO) de la Municipalidad de Pueblo Libre *

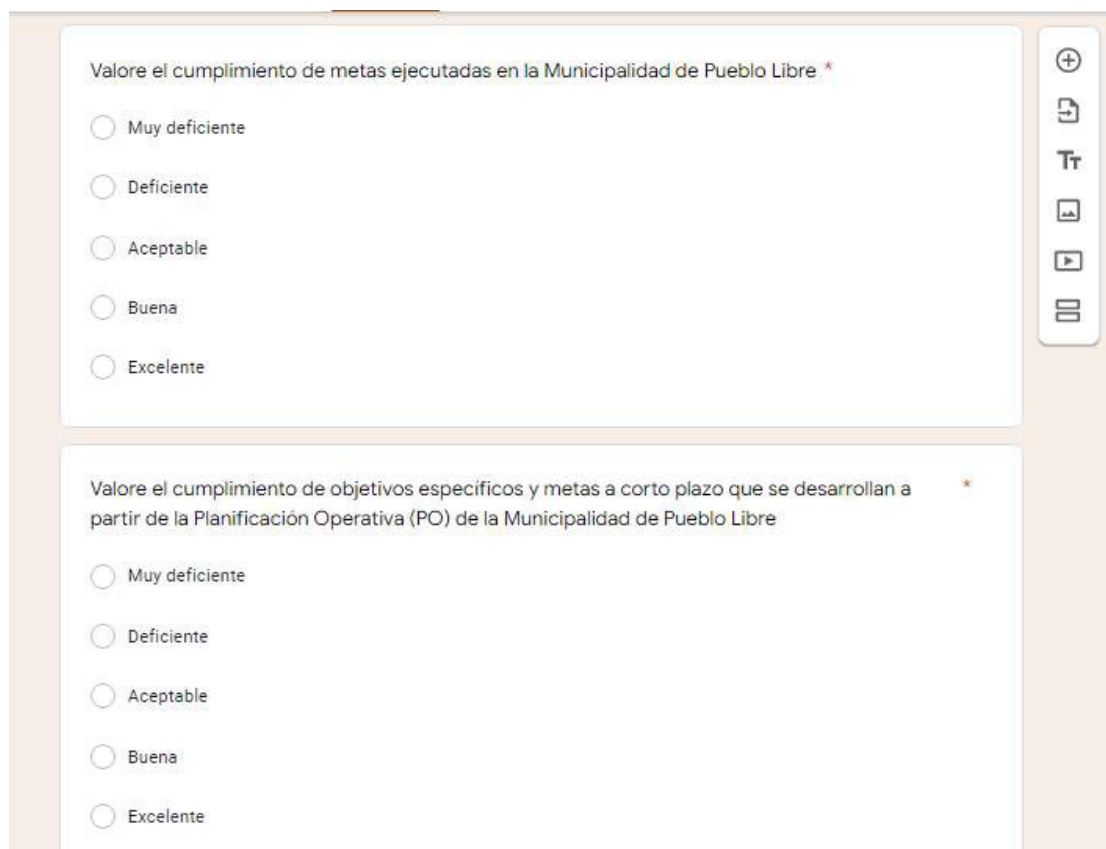
Muy deficiente

Deficiente

Aceptable

Buena

Excelente



Valore el cumplimiento de los objetivos a largo plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Estratégica (PE) de la Municipalidad de Pueblo Libre. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre vienen cumpliendo los señalado en el Plan Estratégico Institucional *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Cómo valora la estructura orgánica de la Municipalidad distrital de Pueblo Libre. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Considera que los procesos de la Gerencias de las Municipalidad de Pueblo Libre son eficientes. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Como valora la eficiencia de la administración de los recursos humanos en la Municipalidad de Pueblo Libre. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Cómo valora las alianzas estratégicas que tiene la Municipalidad con instituciones públicas, privadas y organizaciones civiles. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Cómo califica los tipos de convenios Interinstitucionales que maneja la Municipalidad de Pueblo Libre. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre mantienen bien motivados a los colaboradores en sus respectivos departamentos. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre ejercen un correcto liderazgo. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Las Gerencias mantienen una correcta comunicación con los colaboradores y directivos de otros departamentos *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

El comportamiento individual o colectivo de los colaboradores y directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre es...

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Valoré el seguimiento de los Planes institucionales (PI) que se desarrollan en el marco del ciclo de planteamiento estratégico a través de indicadores y metas para conocer el avance de OEI y las AEI. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Considera que el seguimiento de los planes Institucionales (PI) permite identificación de alertas tempranas con base a desviaciones respecto a lo programado. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Considera eficiente la aplicación de normas en la Municipalidad de Pueblo Libre. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas respecto al cumplimiento de metas. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Valore y compare el desempeño de la gestión Municipalidad actual con las gestiones anteriores. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Anexo 2: Encuestas Juntas Vecinales



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América

Encuesta Representantes de las Juntas Vecinales


miguelstefano.rutz@unmsm.edu.pe (no compartidos)


[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Untitled Section

EDAD (AÑOS) *

Tu respuesta

GENERO *

MASCULINO
 FEMENINO

PROFESIÓN U OCUPACIÓN *

Tu respuesta

SECTOR QUE REPRESENTA *

Tu respuesta

AÑOS COMO REPRESENTANTE DE SU SECTOR URBANO *

Tu respuesta

La Municipalidad de Pueblo Libre tiene equipos y herramientas modernas para gestionar adecuadamente la operatividad y mantenimiento del distrito. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



La Municipalidad de Pueblo Libre tiene una infraestructura visualmente atractiva para el público en general. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

La Municipalidad de Pueblo Libre tiene funcionarios públicos y trabajadores terceros que mantienen una apariencia física pulcra. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



La Municipalidad de Pueblo Libre tiene espacios de calidad en sus instalaciones y son visualmente atractivos al momento que brindan servicio a la comunidad. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre promete desarrollar un proyecto u obra municipal lo ejecutan en el tiempo previsto. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

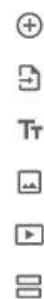


Cuando un usuario tiene problemas con el servicio que brinda la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores responsables muestran interés por solucionarlo. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

En comparación con otras Municipalidades el tiempo de respuesta de servicio al cliente de la Municipalidad de Pueblo Libre se mantiene en el rango de tiempo promedio. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



En comparación con otras Municipalidades la Municipalidad de Pueblo Libre da respuesta a los tramites y concluye los servicios que ofrece al ciudadano en los plazos legales establecidos (POST TRÁMITE) *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre existe procedimientos simplificados para realizar trámites administrativos. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre realizan un adecuado uso de medios tecnológicos para brindar un mejor servicio al usuario. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

La Municipalidad de Pueblo Libre informa o comunica a los vecinos sobre los proyectos u obras que se van a realizar. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



La Municipalidad de Pueblo Libre fomenta la participación vecinal para el desarrollo de la Gestión Municipal *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

La Municipalidad de Pueblo Libre busca atender los problemas prioritarios del distrito. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores ofrecen un servicio rápido y de calidad al usuario. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores siempre están dispuestos a resolver las consultas de los usuarios. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



El personal que trabaja para la Municipalidad de Pueblo Libre transmite seguridad y confianza a sus usuarios. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

La Municipalidad de Pueblo Libre garantiza a sus usuarios seguridad en los datos proporcionados en trámites administrativos. *

Muy deficiente

Deficiente

Aceptable

Buena

Excelente

Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre son siempre amables con los usuarios al desempeñar su trabajo. *

Muy deficiente

Deficiente

Aceptable

Buena

Excelente

Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre mantienen un alto perfil de conocimientos técnico que les permite responder a las preguntas de los usuarios. *

Muy deficiente

Deficiente

Aceptable

Buena

Excelente

La Municipalidad de Pueblo Libre transmite confianza cuando hace uso de los recursos municipales. *

Muy deficiente

Deficiente

Aceptable

Buena

Excelente

Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre desarrolla un proyecto u obra municipal transmite confianza en la calidad del trabajo. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios una atención personalizada. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios un adecuado horario de atención para resolver consultas, dudas o reclamos. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



En la Municipalidad de Pueblo Libre tienen una adecuada política de atención preferencial para las personas más vulnerables (adultos mayores, PCD's) *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

La Municipalidad de Pueblo Libre se preocupa por la vida y salud de los vecinos del distrito. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre conocen cuales son las necesidades más urgentes de los vecinos. *

- Muy deficiente
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente



Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema General ¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, ¿2021?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021	Hipótesis General Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021	VI. Gestión municipal	Planificación		Población: 31 gerentes y/o Sub Gerentes de la municipalidad de Pueblo Libre	Técnica de recolección de datos: La encuesta Instrumentos: Cuestionario para la evaluación de la gestión municipal Cuestionario para evaluar la calidad de servicio público de la municipalidad
				Organización			
				Dirección			
				Control			
Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, ¿2021? ¿Qué relación existe entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, ¿2021?	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021 Determinar la relación que existe entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021	Hipótesis Específicas Existe una relación directa y significativa entre la Planificación y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021 Existe una relación directa y significativa entre la Organización y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021	VD. Calidad de servicio público	Aspectos tangibles	Tipo: Cuantitativo Diseño: No experimental, descriptivo correlacional	31 delegados y/o sub delegados coordinadores Miembros de las juntas vecinales del distrito de Pueblo Libre	
				Fiabilidad			
				Sensibilidad			

<p>¿Qué relación existe entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, ¿2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la Dirección y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021</p>		<p>Seguridad</p>			
<p>¿Qué relación existe entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, ¿2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre el Control y la Calidad del Servicio Público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Provincia de Lima – Lima, 2021</p>		<p>Empatía</p>			

Anexo 4: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VI. Gestión Municipal	La gestión municipal es la aplicación de un conjunto de teorías y prácticas de gestión a nivel municipal. La llevan a cabo personas que participan en el proceso de toma de decisiones municipales e implementan las políticas públicas municipales, involucrando a autoridades, funcionarios, empleados, parlamentarios, consultores, consultores y ciudadanos. (Arriaza, 2019)	La variable será analizada mediante un cuestionario elaborado tipo Likert aplicado al personal administrativo de la municipalidad de Pueblo Libre, con lo cual se podrá diagnosticar la situación y/o calidad de la gestión municipal.	Planificación	Metas Objetivos. Estrategias. Planes.	1,2,3,4,5	Escala tipo Likert 1 muy deficiente 2 deficiente 3 aceptable 4 bueno 5 excelente
			Organización	Estructura organizacional Administración de recursos humanos.	6,7,8,9,10	
			Dirección	Motivación. Liderazgo. Comunicación. Comportamiento individual y colectivo.	11,12,13,14	
			Control	Normas. Medidas. Comparaciones. Actividades de seguimiento.	15,16,17,18,19	
VD. Calidad de servicio público	La calidad del servicio es el grado en que los servicios públicos satisfacen las necesidades o expectativas de los ciudadanos. También se puede definir como la diferencia entre las expectativas de los ciudadanos y los servicios percibidos. Si el servicio recibido supera las expectativas, el servicio satisface al ciudadano y éste percibe la calidad, lo contrario el resultado es que el ciudadano no está satisfecho. (Ubilla et al., 2019)	La variable será analizada mediante un cuestionario elaborado tipo Likert aplicado a los representantes de las juntas vecinales del distrito de Pueblo Libre, con lo cual se podrá diagnosticar la calidad de servicio percibido por ciudadanos de la gestión municipal.	Aspectos tangibles	Recursos materiales	1,2,3,4	Escala tipo Likert 1 muy deficiente 2 deficiente 3 aceptable 4 bueno 5 excelente
			Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.	5,6,7,8,9,10	
			Sensibilidad	Percepción	11,12,13,14,15	
			Seguridad	Confianza	16,17,18,19,20,21	
			Empatía	Entendimiento de las expectativas del usuario	22,23,24,25,26	

Anexo 5**PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA QUE APRUEBA LA
CREACIÓN DE COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE****RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA****EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE**

VISTO, El Informe N° XXX-2022-MPL-GM-GTI de la Gerencia de Tecnología de la Información sobre conformación de Comité de Gobierno Digital y la Hoja de Coordinación N° XX-XXX-2022-MPL-GA-SRH POR LA Sub Gerencia de Recursos Humanos, **de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre para mejorar la Eficiencia y Calidad del servicio,**

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, concordante en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias dependencias, organizaciones y procedimientos con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno, descentralizado y con mayor participación de la ciudadanía

Que mediante Decreto Supremo N° 033-2018-PCM se crea la PLATAFORMA Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el Gobierno Digital entre ellas la creación del rol de líder de Gobierno Digital en cada una de las entidades de la administración pública para la coordinación de acciones y medidas para la transformación digital y despliegue de Gobierno Digital.

Que mediante Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM modificada por Resolución Ministerial N° 087-2018-PCM, la Presidencia de Consejo de Ministros dispone la creación de Gobierno Digital en cada una de las entidades de la administración pública para la coordinación de acciones y medidas para la transformación digital y despliegue de Gobierno Digital., estableciendo sus integrantes y las funciones de los mismos.

De conformidad con las atribuciones conferidas según numeral 6 del artículo 20 de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades y demás normativas aplicables.

Se resuelve:

Artículo 1: Designar como Líder de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre al Subgerente de Tecnología de la Información

Artículo 2: Constituir el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre, el mismo que estar integrado por los siguientes miembros

Titular de la entidad	Alcalde
El Líder de Gobierno Digital	Especialista en Desarrollo de Software de la Oficina de Tecnología de la Información
El responsable del área de Informática o el que haga a sus veces	Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información
El responsable del área de Recursos Humanos o el que haga a sus veces	Subgerente de RRHH
El responsable de Atención al Ciudadana y Gestión Documental o el que haga a sus veces	Subgerente de Atención al Ciudadana y Gestión Documental.
La oficina de Seguridad de la Información	Técnico de Soporte Informático de la Oficina de Tecnología de la Información
El responsable del área legal o el que haga a sus veces	Gerente de Asesoría Jurídica
El responsable del área de Planificación o quien haga a sus veces	Gerente de Planificación y Presupuestos

Artículo 3: Establecer como funciones del Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre las siguientes:

1. Formular el Plan de Gobierno Digital en coordinación con los órganos, unidades orgánicas y/o proyectos de la entidad
2. Liderar y dirigir el proceso de transformación digital de la entidad
3. Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías digitales sea acorde con los cambios tecnológicos regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros, con miras a implementar el gobierno digital.
4. Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital, Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en sus Planes Operativos Institucionales, Plan Anual de Contrataciones y otros.
5. Promover y gestionar la implementación de estándares y buenas prácticas de gestión y gobierno de tecnologías digitales, interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital, datos en la entidad.

6. Elaborar informes anuales que midan el progreso de la Implementación del Plan de Gobierno Digital y evalúen el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
7. Vigilar el cumplimiento de la normativa relacionada con la implementación del gobierno digital, interoperabilidad, seguridad de la información y datos abiertos en las entidades públicas.
8. Promover intercambio de datos, información software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.
9. Gestionar, mantener y documentar el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la entidad.
10. Promover la coordinación de equipos multidisciplinarios ágiles para la implementación de proyectos o iniciativas de digitalización de manera coordinada con los responsables del órgano de la entidad.
11. Otras funciones que se la asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia.

Artículo 4: Encargar al Comité de Gobierno digital a través del líder de Gobierno digital evaluar el uso actual y futuro de las tecnologías digitales y que estas sean acordes con los cambios tecnológicos regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros, acompañado de seguridad digital, protección de datos personales

Artículo 5: Encargar a la Oficina de Secretaría General la notificación con la presente a las unidades orgánicas que correspondan y a la Oficina de Tecnología de la Información su publicación en el Portal Institucional de la Entidad.

POR TANTO:

MANDO SE PUBLIQUE Y CUMPLA.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ALCALDE

Anexo 6

PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA QUE APRUEBA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE

VISTO, Acta N° XXX-XXXX-MPL-CGD del Comité de Gobierno Digital, el Informe N° XXX-2022-MPL-GM-SGDI de la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación, el Informe N° XXX-2022-MPL-GM-SPP de la Subgerencia de Planeamiento y Presupuestos, el Memorando N° XXX-2022-MPL-GM-GA de la Gerencia de Administración y el Informe N° XXX-2022-MPL-GM-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica, **de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre para mejorar la Eficiencia y Calidad del servicio,**

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, concordante en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que según lo indicado en el artículo N°6 la Alcaldía de la Ley N° 27972, la Alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa.

Que, la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias dependencias, organizaciones y procedimientos con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno, descentralizado y con mayor participación de la ciudadanía

Que mediante Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM se dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad Administrativa Pública el cual tiene como parte de sus funciones formular el Plan de Gobierno Digital de la entidad, el cual en el caso de la Municipalidad de Pueblo Libre fue creado previamente mediante Resolución de Alcaldía N° XXX-XXXX.

Que posteriormente se publicó el Decreto Legislativo N°1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, tienen por objeto establecer el marco de gobernanza de gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable de uso transversas de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

Que, a través de la Resolución de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba Lineamientos de formulación del Plan de Gobierno Digital, de obligatorio cumplimiento a todas las entidades de la ADMINISTRACIÓN Pública comprendidas en el Artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenatorio de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, con excepción de las personas jurídicas señaladas en el numeral 8 del citado artículo.

Que, acorde a los citados lineamientos, el Plan de Gobierno Digital constituye el único instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de la Administración Pública, y es aprobado por el titular de la entidad para un periodo mínimo de tres (03) años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente;

Que en la línea expuesta el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre, mediante acta N°XXX-2022-MPL CGD, acuerda aprobar el Proyecto de Plan de Gobierno Digital 2022-2024 a fin de ser remitido al titular de la entidad para su aprobación;

Que el jefe del departamento de Gobierno Digital y Transparencia de la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación mediante el Informe N° XXX-2022-MPL-GM-SGDI, remite el Plan de Gobierno Digital aprobado por el Comité, indicando que el mismo ha sido actualizado el 17 de marzo del 2022.

Que la Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto mediante el Informe N° XXX-2022-MPL-GM-SPP, concluye entre otros que conforme a la normativa vigente resulta viable que el Alcalde Metropolitano apruebe el Plan de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre 2022-2024, esta alineado al Plan Estratégico Institucional 2018-2022 de la Municipalidad de Pueblo Libre y el Plan de Desarrollo Concertado Local 2017-2021, cuya opinión es compartida por la Gerencia de Planificación mediante Memorando N° XXX-2022-MPL-GM-GA.

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante Informe N° XXX-2022-MPL-GM-GAJ, concluye entre otro que conforme a la normativa vigente resulta viable que el alcalde de Pueblo Libre Apruebe el Plan de Gobierno Digital de la entidad, el cual cuenta con la opinión favorable de la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación, así como de las Gerencias de Planificación, recomendado se dé cuenta de la aprobación y actualización al referido comité

De conformidad con las atribuciones conferidas según numeral 6 del artículo 20 de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades y demás normativas aplicables.

Se resuelve:

Artículo 1: Aprobar el Plan de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre 2022-2024, el mismo que como anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2: Encargar a la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación la implementación del Plan de Gobierno Digital aprobado en el artículo precedente, dando cuenta al Comité de Gobierno Digital de la entidad de la aprobación actualización.

Artículo 3: Fortalecer las competencias digitales de los servidores públicos para la correcta ejecución del Plan de Gobierno Digital.

Artículo 4: Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la entidad (www.muniplibre.gob.pe)

POR TANTO:

MANDO SE PUBLIQUE Y CUMPLA.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ALCALDE

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL

1. Introducción

Comenzando el milenio 2000 se viene divisando en la administración pública la correspondiente acomodamiento a sistemas integrados en diferentes áreas, tales como las administrativas, financieras, contables y logísticas adecuadas a los sectores públicos, como consecuencia, no solo del avance de las tecnologías de información, sino también de la necesidad ciudadana que requiere y reclama mayores espacios de transparencia en la rendición de cuentas y satisfacción en sus requerimientos permanentes.

La globalización se ha convertido en un elemento valiosísimo para el desarrollo de actividades que mejoren los servicios públicos, por eso es necesario migrar hacia la virtualidad. El paradigma de gobierno abierto puede acompañar los procesos de modernización de la administración pública al servicio de la ciudadanía, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y los proyectos para su desarrollo, como principios de diseño hacia una gestión pública innovadora. (Martínez, 2018)

2. Propuesta de Plan de Gobierno Digital en la MPL para la solución del problema

La Municipalidad como gobierno local tiene el rol de promover el desarrollo económico local y como lo indica la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y tiene como retos enfrentar la transformación digital. Dentro de este contexto la Municipalidad asume el compromiso de abarcarse en este viaje de desafíos y experiencias innovadoras, así como en el objetivo del contribuyente y/o vecino de obtener una mejor experiencia en la calidad de servicio, se hace necesario simplificar los servicios a través de los lineamientos normativos y necesidades de servicios digitales que solicita el avance tecnológico de un mundo digital, sustituyendo las formas tradicionales que se encuentran ya obsoletas. Estas nuevas formas de trabajo se enfocan en brindar un mejor servicio desde los diferentes niveles, tanto nivel estratégico como operativo y que se encamina en generar un valor que sea oportuno y distinto para los ciudadanos de una Municipalidad de Pueblo Libre

creciente e inclusiva. El diseño e implementación de un Plan de Gobierno Digital permitirá desarrollar una visión futura desde la transparencia, mejora continua, modernización de los procesos y transformación digital, permitiendo así lograr un excelente servicio al ciudadano, encaminado al desarrollo de un Gobierno Digital transformador, cuya agenda contenga el desarrollo de un catálogo de servicios innovadores que permita a la Municipalidad de Pueblo Libre hacia la construcción de una ciudad inteligente.

La PCM mediante la R.M N° 119-201/-PCM publicada en el diario El Peruano, el 8 de mayo del año 2018, dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada Entidad de la Administración Pública, es por ello que, en cumplimiento de dicha Resolución Ministerial, la Municipalidad de Pueblo Libre creará el comité de Gobierno Digital. Asimismo, el 22 de marzo de 2019 fue publicada la R.M N° 087-2019-PCM "Aprobación disposiciones sobre la conformaciones y funciones del Comité de Gobierno Digital"

Para lo cual se conformar el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre cuyos integrantes son:

Para lo cual se conformar el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre cuyos integrantes son:

- Gerente Municipal de la MPL, en representación del titular de la entidad quien la presida
- Líder de Gobierno Digital
- Subgerente de Tecnología de la Información
- Subgerente de Personal
- Oficial de Seguridad de la Información

Donde se designa al Subgerente de Tecnología de la Información como Líder de Gobierno digital se establece las funciones de Comité de Gobierno Digital:

- Formular el Plan de Gobierno Digital en coordinación con los órganos, unidades orgánicas, programas y/o proyectos de la Entidad.
- Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la Entidad.
- Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías digitales sea acorde con los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la Entidad, objetivos institucionales entre otros, con miras a implementar el Gobierno Digital.
- Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital, Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de a Información (SGSI) en sus Planes Operativos Institucionales, Plan de COntratacio9nes y otros.
- Promover y gestionar la implementación de estándares y buenas prácticas en gestión de tecnologías digitales, interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital y datos de la Entidad.
- Elaborar informes anuales que midan el progreso de la Implementación del Plan de Gobierno Digital y evalúen el desempeño del Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Vigilar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la implementación del gobierno digital, interoperabilidad, seguridad de la información y datos abiertos en las Entidades públicas.
- Promover el intercambio de datos, información, software público, así como las colaboraciones en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.

- Gestionar, mantener y documentar el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la entidad.
- Promover la conformación de equipos multidisciplinarios ágiles para la implementación de proyectos e iniciativas de digitalización de manera coordinada con los responsables de los órganos y unidades orgánicas de la Entidad.
- Otras funciones que se le asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia.

3. Definir la situación actual del gobierno digital en Pueblo Libre

3.1 Estructura orgánica del gobierno digital en Pueblo libre

Las PCM mediante resolución ministerial número 119-2018-pcm publicada en el diario el peruano el 8 de mayo del 2018 dispone la creación de un comité de gobierno digital en cada entidad de la Administración pública es por ello que en cumplimiento de dicha resolución ministerial la municipalidad de Pueblo libre mediante la resolución de alcaldía crea un comité de gobierno digital.

El 22 de marzo del 2019 fue pública en el Diario el peruano la resolución ministerial # 087-2019 -PCM aprobación disposiciones sobre la conformación y funciones del comité de gobierno digital se modifica los artículos 1 creación del comité de gobierno digital y artículo 2 funciones del comité de gobierno digital de la resolución ministerial # 119-2018-PCM

Con razón se conforma el comité de gobierno digital cuyos integrantes son:

- Gerente municipal en representación del titular de la entidad quién lo presidirá
- Líder de gobierno digital
- Subgerente de Tecnología de la Información

- Subgerente de Personal
- Gerente de Defensa Ciudadana
- Oficial de Seguridad de la información

Dónde se designa al subgerente de tecnología de la información como líder de gobierno digital y establece sus funciones del comité de gobierno digital:

1. Formular el Plan de Gobierno Digital en coordinación con los órganos, unidades orgánicas y/o proyectos de la entidad
2. Liderar y dirigir el proceso de transformación digital de la entidad
3. Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías digitales sea acorde con los cambios tecnológicos regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros, con miras a implementar el gobierno digital.
4. Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital, Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en sus Planes Operativos Institucionales, Plan Anual de Contrataciones y otros.
5. Promover y gestionar la implementación de estándares y buenas prácticas de gestión y gobierno de tecnologías digitales, interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital, datos en la entidad.
6. Elaborar informes anuales que midan el progreso de la Implementación del Plan de Gobierno Digital y evalúen el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
7. Vigilar el cumplimiento de la normativa relacionada con la implementación del gobierno digital, interoperabilidad, seguridad de la información y datos abiertos en las entidades públicas.
8. Promover intercambio de datos, información software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.
9. Gestionar, mantener y documentar el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la entidad.
10. Promover la coordinación de equipos multidisciplinarios ágiles para la implementación de proyectos o iniciativas de digitalización de manera coordinada con los responsables del órgano de la entidad.
11. Otras funciones que se la asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia.

La Sub gerencia de tecnología de información es la unidad orgánica responsable de planificar desarrollar implementar y gestionar el gobierno electrónico los sistemas de información la infraestructura tecnológica y las telecomunicaciones que brindan soporte a las funciones desarrolladas por las diferentes órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de Pueblo libre.

4. Los objetivos del Gobierno Digital de la Municipalidad de Pueblo Libre

1. Fortalecer las competencias digitales de los servidores públicos: El desarrollo del capital humano es importante en el crecimiento de toda organización, es por ello que la Subgerencia Digital e Innovación – SGDI, se preocupa de atenuar la brecha digital existente entre los servidores públicos que integran la Municipalidad de Pueblo Libre – MPL, es por ello que desarrollará capacitaciones periódicas, con el fin de fortalecer sus competencias existentes.
2. Promover la inclusión digital orientado al administrado: A través del D.S. N° 004-2013-PCM, se aprobó Políticas de Modernización de la Gestión Pública. La Ley 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital D.U N° 006-2020 Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital y en cumplimiento de dichas normas y con el objetivo de facilitar las operaciones administrativas del administrado frente a la MPL. La SDGI desarrolla una serie de servicios digitales que generan valor a la experiencia digital, llevada de la mano de un conjunto de capacitaciones que le permita al administrado generar un ambiente amigable e inclusivo frente al uso de herramientas tecnológicas.
3. Fortalecer los procesos de la seguridad de la información de la MPL: Una de las preocupaciones más importantes de toda organización es la protección de la información que se almacena y procesa, es por ello que, en cumplimiento de los mejores estándares y practicas se implementará un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI, ISO NTP/EC 27001 2014, así como también un control continuo de su cumplimiento a través de auditorías periódicas.

4. Garantizar el aseguramiento de los servicios digitales que presenta la MPL: Se desarrollará planes de continuidad de negocio y de contingencia que permitan fortalecer las capacidades de continuación de los servicios digitales, infraestructura, así como atenuar los impactos ante futuras incidencias.
5. Promover la digitalización de los procesos en la MPL: La eficiencia de las organizaciones se basa en desarrollar una estrategia digital que permita optimizar sus procesos y digitalizarlos con el fin de generar oportunidades de interoperabilidad, rapidez, potabilidad, entre distintos procesos, unidades orgánicas y entidades.
6. Desarrollar los servicios digitales y la transformación digital que cubra las necesidades del administrado: Se tiene como objetivo desarrollar servicios digitales, que permitan visualizar los servicios públicos que soliciten la presencia física del administrado, generando así un valor al servicio, económico e invaluable, es por ello que la MPL, tiene contemplado virtualizar en forma progresiva todos los servicios que brinda el administrador, así como también desarrollar estratégicamente proyectos de transformación digital que involucren IA, IOT, blockchain.
7. Fortalecer gobierno transparente y gobierno abierto en la MPL: Brindar al ciudadano y al administrado acceso a la información que maneja la Municipalidad de Pueblo Libre, dentro de un entorno de transparencia, colaboración y participación.
8. Desarrollar y fortalecer una cultura digital y gobierno de datos dentro de la MPL: Se entiende por cultura organizacional a todas aquellas normas, valores y hábitos que caracterizan a una determinada organización frente a ello se tiene planeado desarrollar estrategias y herramientas que permitan sensibilizar y concientizar al uso de las tecnologías digitales en nuestro día a día, desarrollando así dentro de la MPL un enfoque de datan-driven (impulsado por los datos) que permitirá que las decisiones estratégicas se basen en análisis de datos e interpretación.

9. Fortalecer la gobernanza digital en la MPL: Se implementará las mejoras prácticas, procesos, estructuras y normas que permitan dirigir, evaluar y supervisar el uso de las tecnologías digitales dentro de la Municipalidad de Pueblo Libre, como son la implementación de guías y metodologías de gestión de proyectos productivos y guías de procesos de gestión de servicios de T.I.
10. Fortalecer la infraestructura digital de la MPL: Se adquirirá y renovará equipos de conectividad, almacenamiento, seguridad, T.I y todo componente vinculado a la infraestructura digital.

5. Beneficios que Aporta la Propuesta de Gobierno Digital

Durante los últimos años con el desarrollo de las tecnologías que permiten automatización de las actividades dentro de las grandes ciudades a través de la digitalización de sus procesos y la transformación digital como motor de la generación de valor, la sostenibilidad de los recursos de estas ciudades se convierte cada vez más eficiente

Es por ello desde las principales ciudades ha nacido el compromiso de desarrollar un futuro distinto, dentro de un marco de sostenibilidad, servicios digitales, economía, transporte desde un enfoque más ordenado efectivo.

Es por ello que debido a ese enfoque nace el concepto de Smart City a ciudades inteligentes, no tiene un concepto oficial, pero surgió originalmente vinculado al uso de las TICs como herramientas de gestión eficiente.

En la actualidad el concepto más amplio y ambicioso, asociando el atributo de Smart no solo a su dimensión digital, sino a los atributos deseables de sostenibilidad, eficiencia, participación, innovación, gobernanza e inclusión social. Ello, contemplando ámbitos tan fundamentales y diversos en el área urbana como la movilidad y el transporte, la eficiencia energética, la planificación urbanística, la gestión de residuos sólidos y la contaminación ambiental (aire, agua, suelo y/o acústica⁹, la generación de valor económico y el bienestar social de los ciudadanos entre otros.

Servicios que generan valor público para el ciudadano

Nº	SERVICIO DIGITAL	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1.	PORTAL DE TRANSPARENCIA A ESTANDAR	Nivel 2 Presencia Mejorada	Es un Portal de información único, integral y estandarizado, para mejorar y dar mayor transparencia a la gestión pública de la Municipalidad de Pueblo Libre - MPL
2.	PORTAL DE DATOS ABIERTOS	Nivel 2 Presencia Mejorada	Es la información producida por la Municipalidad de Pueblo Libre – MPL y que se pone a disposición de la ciudadanía desde internet, de forma gratuita, sin limitaciones para ser utilizados, reutilizados y redistribuidos
3.	PORTAL DE LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE	Nivel 1 Presencia emergente	Es el portal que brinda información de las obras y actividades que realiza la MPL durante el día a día
4.	AGENDA MUNICIPAL ON LINE	Nivel 1 Presencia emergente	Son las actividades que realiza el Sr. Alcalde durante la semana.
5.	AGENDA MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE	Nivel 2 Presencia Mejorada	Brinda la información de acuerdo a las consultas generadas a las fechas solicitadas y los tipos de eventos.
6.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	Nivel 4 Nivel Integrado	La Municipalidad de Pueblo Libre plantea a los delegados una serie de preguntas, recoge sus respuestas y las analiza. Para que el resultado sea válido, también hay que seleccionar a los cinco (5) representantes de las organizaciones sociales de base, vecinales o comunales, y las organizaciones sociales de la jurisdicción que promueven el desarrollo local y la participación del distrito que van a participar en la encuesta, de manera a contar con una muestra representativa. Las preguntas se plantean en un cuestionario estructurado. Cuando las preguntas son "cerradas", los ciudadanos tienen la facultad de elegir entre varias alternativas predefinidas. Cuando las preguntas son "abiertas", pueden responder libremente. Los mismos encuestados o los encuestadores pueden llenar los cuestionarios. Se deberá encuestar 1 vez al año y recibir alrededor de 150 respuestas por medio físico/digital. Los resultados son utilizados para establecer prioridades en las acciones y proyectos que conduzcan al desarrollo del distrito.

Nota. Niveles de servicios digitales basado de las instituciones internacionales como las Naciones Unidas. Guerra et. al. (2008)

Nivel 1: Presencia Emergente

En esta etapa se presenta información limitada y básica. Las páginas web institucionales o sitios web son estáticos, pueden o no existir enlaces con otras entidades públicas. Puede limitarse a un servicio de mensajería (SMS, etc.).

Ejemplo: Directorios institucionales, Estadísticas, reportes, etc.

Nivel 2: Presencia Mejorada

Se proporciona información actual de las políticas públicas y de gobierno (políticas, leyes, reglamentos, informes, boletines, etc.). Permite la descarga de información, así como la búsqueda o consulta de información, puede proporcionar un mapa de sitio. La interacción es unidireccional (de gobierno a los ciudadanos) y se muestra contenido multimedia (audio, video, otros)

En esta etapa se ha considerado a aquellos servicios de consulta de información en base de datos de las entidades públicas donde se requiere el número de Documentos Nacionales de Identidad (DNI) para realizar la consulta.

Ejemplo: Portal de Transparencia Estándar, seguimiento a trámites, descarga de formatos y formularios, entre otros.

Nivel 3: Presencia Transaccional

Esta etapa permite la comunicación bidireccional, así como realizar transacciones electrónicas (duplicado de documentos, pago de impuestos, y otras interacciones similares)

La disponibilidad del servicio es de 24 horas los 7 días a la semana. En algunos casos se requiere el registro y la autoidentificación del ciudadano para realizar transacciones

Ejemplos: Libro de Reclamaciones en línea, Solicitud de acceso a la información pública en línea, duplicado de DNI, entre otros.

Nivel 4: Integrado

Se fomenta la integración con los ciudadanos a través de las redes sociales se desarrolla formularios para el registro de comentarios, consultas, encuestas, opiniones de los ciudadanos sobre las políticas públicas y la elaboración de leyes, entre otros. Asimismo, se presenta servicio de e-learning.

Ejemplos: Sugerencias y comentarios a proyectos normativos, foros, chat, consultas, entre otros.

Anexo 7**PROYECTO DE ORDENANZA MUNICIPAL QUE MODIFICA EL
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS JUNTAS
VECINALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE****ORDENANZA MUNICIPAL****EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE****POR CUANTO:****EL CONCEJO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE**

VISTO, en Sesión Ordinaria de fecha XX/XX/XX, el Informe N° XXXXXXXXXXXX, de la Gerencia de Participación Ciudadana y el Proyecto de Ordenanza que propone la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de las Juntas Vecinales, **de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre para mejorar la Eficiencia y Calidad del servicio**, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, concordante en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, el artículo 31° de la pre citada Constitución, señala que todos los vecinos tienen derecho y deber de participar en el gobierno municipal de su jurisdicción, conforme lo señala el artículo 31° de la Constitución Política del Perú 1993.

Que, el artículo 111° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; establece que los vecinos de una circunscripción municipal intervienen en forma individual o colectiva en la gestión administrativa y de gobierno municipal a través de mecanismos de participación vecinal y del ejercicio de derechos políticos, de conformidad con la Constitución y la respectiva ley de la materia; y agrega en su artículo 12, que los gobiernos locales promueven la participación vecinal en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo, presupuesto y gestión.

Que, el inciso 6 del artículo 113 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, dispone que el vecino de una jurisdicción municipal puede ejercer su derecho de participación vecinal en la municipalidad de su distrito y su provincia, mediante mecanismo de participación a través de las juntas vecinales; comités de vecinos, asociaciones vecinales; correspondiéndole al Consejo Municipal aprobar el Reglamento de organización y funciones de las

juntas vecinales comunales, donde se determinan y precisan las normales generales a que deberán someterse;

Que, los derechos de participación vecinal mediante los comités vecinales y juntas zonales, fueron reconocidos y reglamentados, por la Ordenanza N 240-MPL que aprobó el Reglamento de Registro, Constitución y Funciones de los Comités Vecinales y Juntas Zonales de Pueblo Libre, modificada con Ordenanza N° 246-MPL Y 367-MPL;

Que, la Subgerencia de Participación Vecinal informa que ha advertido que se han constituido alrededor de 150 Comités Vecinales, entre activos e inactivos, cuyos dirigentes son elegidos sólo con la votación de los vecinos que se encuentran en cada uno de estos Comités y no con la votación de todos los vecinos a quienes en realidad representan, lo que perjudica el derecho de participación vecinal en la formulación, debate, concertación de sus planes de desarrollo y el bajo o nulo nivel de convocatoria vecinal de estos Comités.

Que como señala el capítulo III del Título Preliminar Relaciones del Estado con el Ciudadano de la Ley de Modernización de la Gestión Pública, Ley N° 27658: artículo 8.- Democracia participativa: El Estado debe promover y establecer los mecanismos para lograr una adecuada democracia participativa de los ciudadanos, a través de mecanismos directos e indirectos de participación.

Que como señala el capítulo III del Título Preliminar Relaciones del Estado con el Ciudadano de la Ley de Modernización de la Gestión Pública, Ley N° 27658: Artículo 9.- Control ciudadano: El ciudadano tiene el derecho de participar en los procesos de formulación presupuestal, fiscalización, ejecución y control de la gestión del Estado, mediante los mecanismos que la normatividad establezca. CONCORDANCIAS: LEY N° 28056.

Que como señala el capítulo III del Título Preliminar Relaciones del Estado con el Ciudadano de la Ley de Modernización de la Gestión Pública, Ley N° 27658: Artículo 10.- Derechos y obligaciones de los ciudadanos: El ciudadano en su relación con las instituciones del Estado tiene los derechos y deberes establecidos en los Artículos 55 y 56 de la Ley N° 27444, nueva Ley del Procedimiento Administrativo General, sin perjuicio de los demás derechos contenidos en la citada Ley.

Que como señala el capítulo III del Título Preliminar Relaciones del Estado con el Ciudadano de la Ley de Modernización de la Gestión Pública, Ley N° 27658: Artículo 11.- Obligaciones de los servidores y funcionarios del Estado: Son obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado, sin perjuicio de las establecidas en otras normas, las siguientes: - Privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano. - Brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo. - Otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos. - Someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos tanto en lo referido a su gestión pública como con respecto de sus bienes o actividades privadas.

Teniendo en consideración lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por el inciso 8 del artículo 9 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, el Concejo Municipal ha aprobado la siguiente Ordenanza:

ORDENANZA MUNICIPAL QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS JUNTAS VECINALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE

Artículo 32.- Funciones: 8. Designar comisiones de control de rendición de cuentas en materia de Educación, Cultura y Turismo; Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Defensa Civil, Ecología, Medio Ambiente y Ornato, Juventud, Recreación y Deporte; y Desarrollo Humano entre los delegados coordinadores para que se involucren en la toma de decisiones y evalúen el desempeño de los directivos (mínimo una reunión cuatrimestral de manera presencial/virtual entre la comisión y funcionario con cargo a realizarse proceso administrativo sancionador en caso de no realizarse y difundirse en el Portal Web),

Artículo 31 A.- Reuniones - La Junta de Delegados Vecinales Comunes se reunirá, en forma ordinaria cuatro veces al año y de forma extraordinaria cuando lo convoque el Alcalde o el Teniente Alcalde o el 25% de Delegados Coordinadores del distrito. En la última reunión de cada año se realizará una encuesta de satisfacción como mecanismo para medir el desempeño de los directivos y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad de Pueblo Libre el cual será difundido en el Portal Web y en caso no realizarse se iniciará proceso administrativo sancionador al personal encargado.

Artículo 31 B.- Encuestas, consulta y participación:

Crear un Catálogos Virtual de preguntas y respuestas, La Municipalidad de Pueblo Libre reciben respuestas solicitadas de parte de los ciudadanos cuando les ofrecen información sobre un asunto particular y le piden su opinión al respecto. Esta estructura de encuesta enfoca mejor las solicitudes de información, se vuelven para ella una fuente útil de retroalimentación para los directivos.

Encuestas: aprovechando una encuesta, la Municipalidad de Pueblo Libre plantea a los delegados una serie de preguntas, recoge sus respuestas y las analiza. Para que el resultado sea válido, también hay que seleccionar a los (05) cinco representantes de las organizaciones sociales de base, vecinales o comunales, y las organizaciones sociales de la jurisdicción que promueven el desarrollo local y la participación del distrito que van a participar en la encuesta, de manera a contar con una muestra representativa. Las preguntas se plantean en un cuestionario estructurado. Cuando las preguntas son "cerradas", los ciudadanos tienen la facultad de elegir entre varias alternativas predefinidas. Cuando las preguntas son "abiertas", pueden responder libremente. Los mismos encuestados o los encuestadores pueden llenar los cuestionarios. Se deberá encuestar una (01) vez al año y recibir alrededor de

150 respuestas por medio físico/digital. Los resultados son utilizados para establecer prioridades en las acciones y proyectos que conduzcan al desarrollo del distrito **el cual será difundido en el Portal Web y en caso no realizarse se iniciará proceso administrativo sancionador al personal encargado.**

Artículo 9.- Vigencia.- La presente Ordenanza regirá a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

POR TANTO:

MANDO SE PUBLIQUE Y CUMPLA.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ALCALDE

Anexo 8

CERTIFICADO DE REPRESENTACIÓN DE LA JUNTA VECINAL DEL
DISTRITO DE PUEBLO LIBRE

Juntas
Vecinales
2019-2020



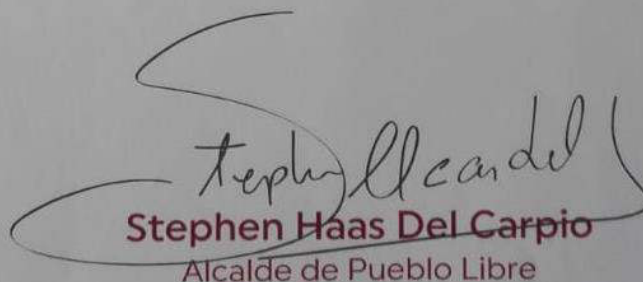
CREDENCIAL

Otorgado a:

**MIGUEL STEFANO RUIZ
GUTIERREZ**

Por su reconocimiento como miembro de Delegados
de las Juntas Vecinales para el Sector 1 del distrito de
Pueblo Libre, por el periodo 2019-2020

Pueblo Libre 24 de agosto del 2019.



Stephen Haas Del Carpio
Alcalde de Pueblo Libre



Municipalidad de Pueblo Libre

Anexo 9

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO JUEZ EXPERTO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 22 de noviembre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia; matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021
Grado o título que aspira	Maestría en Gestión Pública
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Independiente: Gestión Municipal

Dimensión 1	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Planificación	1. Cómo valora la estructura orgánica de la Municipalidad distrital de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	2. Considera que los procesos de las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre son eficientes.	4	4	4	4
	3. Como valora la eficiencia de la administración de los recursos humanos en la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	4. Cómo valora las alianzas estratégicas que tiene la Municipalidad con instituciones públicas, privadas y organizaciones civiles.	4	4	4	4
	5. Cómo califica los tipos de convenios interinstitucionales que maneja la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Organización	6. Considera que el Plan de Desarrollo Local Concertado está alineado a la visión de desarrollo del distrito al 2030.	4	4	4	4
	7. Valora el cumplimiento de metas ejecutadas en la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	8. Valora el cumplimiento de objetivos específicos y metas a corto plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Operativa (PO) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	9. Valora el cumplimiento de los objetivos a largo plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Estratégica (PE) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	10. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre vienen cumpliendo los señalados en el Plan Estratégico Institucional	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
DIRECCIÓN	11. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre mantienen bien motivados a los colaboradores en sus respectivos departamentos.	4	4	4	4
	12. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre ejercen un correcto liderazgo	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	13. Las Gerencias mantienen una correcta comunicación con los colaboradores y directivos de otros departamentos	4	4	4	4
	14. El comportamiento individual o colectivo de los colaboradores y directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre es...	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
CONTROL	15. Valore el seguimiento de los Planes Institucionales (PI) que se desarrollan en el marco del ciclo de planteamiento estratégico a través de indicadores y metas para conocer el avance de OEI y las AEI.	4	4	4	4
	16. Considera que el seguimiento de los planes Institucionales (PI) permite identificación de alertas tempranas con base a desviaciones respecto a lo programado.	4	4	4	4
	17. Considera eficiente la aplicación de normas en la Municipalidad de Pueblo Libre	4	4	4	4
	18. Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas respecto al cumplimiento de metas	4	4	4	4
	19. Valore y compare el desempeño de la gestión Municipalidad actual con las	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	el servicio que brinda la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores responsables muestran interés en solucionarlo.				
7.	En comparación con otras Municipalidades el tiempo de respuesta de servicio al cliente de la Municipalidad de Pueblo Libre se mantiene en el rango de tiempo promedio.	4	4	4	4
8.	En comparación con otras Municipalidades la Municipalidad de Pueblo Libre da respuesta a los trámites y concluye los servicios que ofrece al ciudadano en los plazos legales establecidos (POST TRÁMITE)	4	4	4	4
9.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre existe procedimientos simplificados para realizar trámites administrativos.	4	4	4	4
10.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre realizan un adecuado uso de medios tecnológicos para brindar un mejor servicio al usuario.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SENSIBILIDAD	11. La Municipalidad de Pueblo Libre informa o comunica a los vecinos sobre los proyectos u obras	4	4	4	4



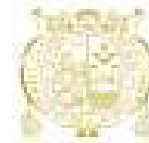
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	gestiones anteriores.				
--	-----------------------	--	--	--	--

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Dimensión 1	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
ASPECTOS TANGIBLES	1. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene equipos y herramientas modernas para gestionar adecuadamente la operatividad y mantenimiento del distrito.	4	4	4	4
	2. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene una infraestructura visualmente atractiva para el público en general.	4	4	4	4
	3. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene funcionarios públicos y trabajadores terceros que mantienen una apariencia física pulcra.	4	4	4	4
	4. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene espacios de calidad en sus instalaciones y son visualmente atractivos al momento que brindan servicio a la comunidad.	4	4	4	4

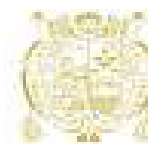
Dimensión 2	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
FIABILIDAD	5. Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre promete desarrollar un proyecto u obra municipal lo ejecutan en el tiempo previsto.	4	4	4	4
	6. Cuando un usuario tiene problemas con	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	que se van a realizar.				
12.	La Municipalidad de Pueblo Libre fomenta la participación vecinal para el desarrollo de la Gestión Municipal	4	4	4	4
13.	La Municipalidad de Pueblo Libre busca atender los problemas prioritarios del distrito.	4	4	4	4
14.	En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores ofrecen un servicio rápido y de calidad al usuario.	4	4	4	4
15.	En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores siempre están dispuestos a resolver las consultas de los usuarios.	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SEGURIDAD	16. El personal que trabajada para la Municipalidad de Pueblo Libre transmite seguridad y confianza a los usuarios.	4	4	4	4
	17. La Municipalidad de Pueblo Libre garantiza a sus usuarios seguridad en los en los datos proporcionados en trámites administrativos.	4	4	4	4
	18. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre son siempre amables con los usuarios al desempeñar su trabajo.	4	4	4	4
	19. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	mantienen un alto perfil de conocimientos técnico que les permite responder a las preguntas de los usuarios.				
	20. La Municipalidad de Pueblo Libre transmite confianza cuando hace uso de los recursos municipales	4	4	4	4
	21. Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre desarrolla un proyecto o obra municipal transmite confianza en la calidad del trabajo	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
EMPATIA	22. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios una atención personalizada.	4	4	4	4
	23. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios un adecuado horario de atención para resolver consultas, dudas o reclamos.	4	4	4	4
	24. En la Municipalidad de Pueblo Libre tienen una adecuada política de atención preferencial para las personas más vulnerables (adultos mayores, PCD's)	4	4	4	4
	25. La Municipalidad de Pueblo Libre se preocupa por la vida y salud de los vecinos del distrito	4	4	4	4
	26. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre conocen cuáles son las necesidades más urgentes de los vecinos.	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Robles-Recavarren Benites, Miguel Ángel
Especialidad del experto	Maestro en Administración, Ingeniero electrónico
Código de colegatura	CIP.116016
Ficha CTI Sitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA, deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 22 de noviembre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis:	Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021
Grado o título que aspira:	Maestría en Gestión Pública
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s):	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable independiente: Gestión Municipal

Dimensión 1	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Planificación	1. Cómo valora la estructura orgánica de la Municipalidad distrital de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	2. Considera que los procesos de las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre son eficientes.	4	4	4	4
	3. Como valora la eficiencia de la administración de los recursos humanos en la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	4. Cómo valora las alianzas estratégicas que tiene la Municipalidad con instituciones públicas, privadas y organizaciones civiles.	4	4	4	4
	5. Cómo califica los tipos de convenios interinstitucionales que maneja la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Preguntas)	SURCIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Organización	5. Considera que el Plan de Desarrollo Local Concertado está alineado a la visión de desarrollo del distrito al 2030.	4	4	4	4
	7. Valora el cumplimiento de metas ejecutadas en la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	8. Valora el cumplimiento de objetivos específicos y metas a corto plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Operativa (PO) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	9. Valora el cumplimiento de los objetivos a largo plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Estratégica (PE) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	10. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre vienen cumpliendo los señalados en el Plan Estratégico Institucional	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	SURCIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
DIRECCIÓN	11. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre mantienen bien motivados a los colaboradores en sus respectivos departamentos.	4	4	4	4
	12. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre ejercen un correcto liderazgo	4	4	4	4

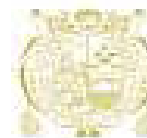


INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	13. Las Gerencias mantienen una correcta comunicación con los colaboradores y directivos de otros departamentos	4	4	4	4
	14. El comportamiento individual o colectivo de los colaboradores y directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre es...	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
CONTROL	15. Valore el seguimiento de los Planes Institucionales (PI) que se desarrollan en el marco del ciclo de planteamiento estratégico a través de indicadores y metas para conocer el avance de DEI y las AEI	4	4	4	4
	16. Considera que el seguimiento de los planes Institucionales (PI) permite identificación de alertas tempranas con base a desviaciones respecto a lo programado.	4	4	4	4
	17. Considera eficiente la aplicación de normas en la Municipalidad de Pueblo Libre	4	4	4	4
	18. Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas respecto al cumplimiento de metas	4	4	4	4
	19. Valore y compare el desempeño de la gestión Municipalidad actual con las	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	gestiones anteriores.				
--	-----------------------	--	--	--	--

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
ASPECTOS TANGIBLES	1. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene equipos y herramientas modernas para gestionar adecuadamente la operatividad y mantenimiento del distrito.	4	4	4	4
	2. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene una infraestructura visualmente atractiva para el público en general.	4	4	4	4
	3. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene funcionarios públicos y trabajadores terceros que mantienen una apariencia física pulcra.	4	4	4	4
	4. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene espacios de calidad en sus instalaciones y son visualmente atractivos al momento que brindan servicio a la comunidad.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
FIABILIDAD	5. Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre promete desarrollar un proyecto u obra municipal lo ejecuta en el tiempo previsto.	4	4	4	4
	6. Cuando un usuario tiene problemas con	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	el servicio que brinda la Municipalidad de Pueblo Libre, los trabajadores responsables muestran interés en solucionarlo.				
7.	En comparación con otras Municipalidades el tiempo de respuesta de servicio al cliente de la Municipalidad de Pueblo Libre se mantiene en el rango de tiempo promedio.	4	4	4	4
8.	En comparación con otras Municipalidades la Municipalidad de Pueblo Libre da respuesta a los trámites y concluye los servicios que ofrece al ciudadano en los plazos legales establecidos (POST TRÁMITE)	4	4	4	4
9.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre existe procedimientos simplificados para realizar trámites administrativos.	4	4	4	4
10.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre realizan un adecuado uso de medios tecnológicos para brindar un mejor servicio al usuario.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	SURCIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SENSIBILIDAD	11. La Municipalidad de Pueblo Libre informa o comunica a los vecinos sobre los proyectos u obras	4	4	4	4

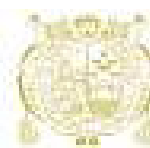


INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	que se van a realizar.				
	12. La Municipalidad de Pueblo Libre fomenta la participación vecinal para el desarrollo de la Gestión Municipal	4	4	4	4
	13. La Municipalidad de Pueblo Libre busca atender los problemas prioritarios del distrito.	4	4	4	4
	14. En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores ofrecen un servicio rápido y de calidad al usuario.	4	4	4	4
	15. En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores siempre están dispuestos a recibir las consultas de los usuarios.	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SEGURIDAD	16. El personal que trabaja para la Municipalidad de Pueblo Libre transmite seguridad y confianza a los usuarios.	4	4	4	4
	17. La Municipalidad de Pueblo Libre garantiza a sus usuarios seguridad en los en los datos proporcionados en trámites administrativos.	4	4	4	4
	18. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre son siempre amables con los usuarios al desempeñar su trabajo.	4	4	4	4
	19. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

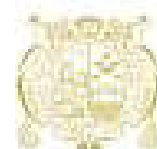


INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	mantienen un alto perfil de conocimientos técnico que les permite responder a las preguntas de los usuarios.				
20.	La Municipalidad de Pueblo Libre transmite confianza cuando hace uso de los recursos municipales	4	4	4	4
21.	Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre desarrolla un proyecto u obra municipal transmite confianza en la calidad del trabajo	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
EMPATIA	22. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios una atención personalizada.	4	4	4	4
	23. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios un adecuado horario de atención para resolver consultas, dudas o reclamos.	4	4	4	4
	24. En la Municipalidad de Pueblo Libre tienen una adecuada política de atención preferencial para las personas más vulnerables (adultos mayores, PCD's)	4	4	4	4
	25. La Municipalidad de Pueblo Libre se preocupa por la vida y salud de los vecinos del distrito	4	4	4	4
	26. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre conocen cuáles son las necesidades más urgentes de los vecinos.	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



Proceso administrativo por: 00000001
 Bando, Juan Victoriano Pizarro
 Dirección del curso:
 Matemática para ingenieros de telecomunicaciones
 Fecha: 06.11.2024, 08:52:11.0000

Firma del Juez Experto:

Apellidos y nombre del experto:	Castillo Maza Juan Victoriano
Especialidad del experto:	Licenciado en Administración
Código de colegiatura:	
Ficha CII Wtae (*)	https://orcid.org/0000-0002-6576-9203

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 22 de noviembre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021
Grado o título que aspira	Maestría en Gestión Pública
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Independiente: Gestión Municipal

Dimensión 1	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Planificación	1. Cómo valora la estructura orgánica de la Municipalidad distrital de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	2. Considera que los procesos de las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre son eficientes.	4	4	4	4
	3. Como valora la eficiencia de la administración de los recursos humanos en la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	4. Cómo valora las alianzas estratégicas que tiene la Municipalidad con instituciones públicas, privadas y organizaciones civiles.	4	4	4	4
	5. Cómo califica los tipos de convenios interinstitucionales que maneja la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Organización	6. Considera que el Plan de Desarrollo Local Concertado está alineado a la visión de desarrollo del distrito al 2030.	4	4	4	4
	7. Valora el cumplimiento de metas ejecutadas en la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	8. Valora el cumplimiento de objetivos específicos y metas a corto plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Operativa (PO) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	9. Valora el cumplimiento de los objetivos a largo plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Estratégica (PE) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	10. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre vienen cumpliendo los señalados en el Plan Estratégico Institucional	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
DIRECCIÓN	11. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre mantienen bien motivados a los colaboradores en sus respectivos departamentos.	4	4	4	4
	12. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre ejercen un correcto liderazgo	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	13. Las Gerencias mantienen una correcta comunicación con los colaboradores y directivos de otros departamentos	4	4	4	4
	14. El comportamiento individual o colectivo de los colaboradores y directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre es...	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
CONTROL	15. Valore el seguimiento de los Planes institucionales (PI) que se desarrollan en el marco del ciclo de planteamiento estratégico a través de indicadores y metas para conocer el avance de OEI y las AEI.	4	4	4	4
	16. Considera que el seguimiento de los planes Institucionales (PI) permite identificación de alertas tempranas con base a desviaciones respecto a lo programado.	4	4	4	4
	17. Considera eficiente la aplicación de normas en la Municipalidad de Pueblo Libre	4	4	4	4
	18. Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas respecto al cumplimiento de metas	4	4	4	4
	19. Valore y compare el desempeño de la gestión Municipalidad actual con las	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	gestiones anteriores.				
--	-----------------------	--	--	--	--

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Dimensión 1	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
ASPECTOS TANGIBLES	1. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene equipos y herramientas modernas para gestionar adecuadamente la operatividad y mantenimiento del distrito.	4	4	4	4
	2. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene una infraestructura visualmente atractiva para el público en general.	4	4	4	4
	3. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene funcionarios públicos y trabajadores terceros que mantienen una apariencia física pulcra.	4	4	4	4
	4. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene espacios de calidad en sus instalaciones y son visualmente atractivos al momento que brindan servicio a la comunidad.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
FIABILIDAD	5. Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre promete desarrollar un proyecto u obra municipal lo ejecutan en el tiempo previsto.	4	4	4	4
	6. Cuando un usuario tiene problemas con	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	al servicio que brinda la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores responsables muestran interés en solucionarlo.				
7.	En comparación con otras Municipalidades el tiempo de respuesta de servicio al cliente de la Municipalidad de Pueblo Libre se mantiene en el rango de tiempo promedio.	4	4	4	4
8.	En comparación con otras Municipalidades la Municipalidad de Pueblo Libre da respuesta a los trámites y concluye los servicios que ofrece al ciudadano en los plazos legales establecidos (POST TRÁMITE)	4	4	4	4
9.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre existe procedimientos simplificados para realizar trámites administrativos.	4	4	4	4
10.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre realizan un adecuado uso de medios tecnológicos para brindar un mejor servicio al usuario.	4	4	4	4

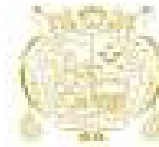
Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SENSIBILIDAD	11. La Municipalidad de Pueblo Libre informa o comunica a los vecinos sobre los proyectos u obras	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	que se van a realizar.				
	12. La Municipalidad de Pueblo Libre fomenta la participación vecinal para el desarrollo de la Gestión Municipal	4	4	4	4
	13. La Municipalidad de Pueblo Libre busca atender los problemas prioritarios del distrito.	4	4	4	4
	14. En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores ofrecen un servicio rápido y de calidad al usuario.	4	4	4	4
	15. En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores siempre estén dispuestos a resolver las consultas de los usuarios.	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	CONSERENCIA	RELEVANCIA
SEGURIDAD	16. El personal que trabaja para la Municipalidad de Pueblo Libre transmite seguridad y confianza a los usuarios.	4	4	4	4
	17. La Municipalidad de Pueblo Libre garantiza a sus usuarios seguridad en los en los datos proporcionados en trámites administrativos.	4	4	4	4
	18. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre son siempre amables con los usuarios al desempeñar su trabajo.	4	4	4	4
	19. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	mantienen un alto perfil de conocimientos técnico que les permite responder a las preguntas de los usuarios.				
	20. La Municipalidad de Pueblo Libre transmite confianza cuando hace uso de los recursos municipales	4	4	4	4
	21. Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre desarrolla un proyecto u obra municipal transmite confianza en la calidad del trabajo	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
EMPATIA	22. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios una atención personalizada.	4	4	4	4
	23. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios un adecuado horario de atención para resolver consultas, dudas o reclamos.	4	4	4	4
	24. En la Municipalidad de Pueblo Libre tienen una adecuada política de atención preferencial para las personas más vulnerables (adultos mayores, PCD's)	4	4	4	4
	25. La Municipalidad de Pueblo Libre se preocupa por la vida y salud de los vecinos del distrito	4	4	4	4
	26. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre conocen cuales son las necesidades más urgentes de los vecinos.	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carmen Rocio Apaza Cruz'.

Firma del Juez Experto:

Apellidos y Nombre del experto	APAZA CRUZ, CARMEN ROCÍO
Especialidad del experto	Administración pública
Código de colegiatura	CÓDIGO RENACYT: P0070314.
Ficha CV Vitae (*)	https://orcid.org/my-orcid

(*)De no estar registrado en DINA deberá declararse estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link: <https://www.sunedu.gob.bo/registro-de-grelos-y-status/>

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 05 de diciembre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis:	Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.
Grado o título que aspira:	Maestría en Gestión Pública
Apellidos y Nombres del (los) tesista (s):	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Independiente: Gestión Municipal

Dimensión 1	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Planificación	1. Cómo valora la estructura orgánica de la Municipalidad distrital de Pueblo Libre.	3	4	3	3
	2. Considera que los procesos de las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre son eficientes.	3	4	3	3
	3. Como valora la eficiencia de la administración de los recursos humanos en la Municipalidad de Pueblo Libre.	3	3	3	3
	4. Cómo valora las alianzas estratégicas que tiene la Municipalidad con instituciones públicas, privadas y organizaciones civiles.	3	3	3	3
	5. Cómo califica los tipos de convenios interinstitucionales que maneja la Municipalidad de Pueblo Libre.	3	3	3	3



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Organización	6. Considera que el Plan de Desarrollo Local Concertado está alineado a la visión de desarrollo del distrito al 2030.	2	2	2	2
	7. Valora el cumplimiento de metas ejecutadas en la Municipalidad de Pueblo Libre.	3	3	3	3
	8. Valora el cumplimiento de objetivos específicos y metas a corto plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Operativa (PO) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	3	3	3	3
	9. Valora el cumplimiento de los objetivos a largo plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Estratégica (PE) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	3	3	3	3
	10. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre vienen cumpliendo lo señalado en el Plan Estratégico Institucional	3	3	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
DIRECCIÓN	11. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre mantienen bien motivados a los colaboradores en sus respectivos departamentos.	3	3	3	3
	12. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo libre ejercen un correcto liderazgo	3	3	3	3



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	13. Las Gerencias mantienen una correcta comunicación con los colaboradores y directivos de otros departamentos	3	3	3	3
	14. El comportamiento individual o colectivo de los colaboradores y directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre es...				

Dimensión 4	Ítem (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
CONTROL	15. Valore el seguimiento de los Planes institucionales (PI) que se desarrollan en el marco del ciclo de planteamiento estratégico a través de indicadores y metas para conocer el avance de OEI y las AEI.	3	3	3	3
	16. Considera que el seguimiento de los planes Institucionales (PI) permite identificación de alertas tempranas con base a desviaciones respecto a lo programado.	3	3	3	3
	17. Considera eficiente la aplicación de normas en la Municipalidad de Pueblo Libre	3	3	3	3
	18. Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas respecto al cumplimiento de metas	3	3	3	3
	19. Valore y compare el desempeño de la gestión Municipalidad actual con las	2	2	2	2

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	gestiones anteriores.				
--	-----------------------	--	--	--	--

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Dimensión 1	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
ASPECTOS TANGIBLES	1. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene equipos y herramientas modernas para gestionar adecuadamente la operatividad y mantenimiento del distrito.	3	3	3	3
	2. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene una infraestructura visualmente atractiva para el público en general.	3	3	3	3
	3. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene funcionarios públicos y trabajadores terceros que mantienen una apariencia física pulcra.	3	3	3	3
	4. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene espacios de calidad en sus instalaciones y son visualmente atractivos al momento que brindan servicio a la comunidad.	3	3	3	3

Dimensión 2	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
FIABILIDAD	5. Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre prometa desarrollar un proyecto u obra municipal lo ejecutan en el tiempo previsto.	1	1	1	1
	6. Cuando un usuario tiene problemas con	1	1	1	1



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	el servicio que brinda la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores responsables muestran interés en solucionarlo.				
7.	En comparación con otras Municipalidades el tiempo de respuesta de servicio al cliente de la Municipalidad de Pueblo Libre se mantiene en el rango de tiempo promedio.	2	2	2	2
8.	En comparación con otras Municipalidades la Municipalidad de Pueblo Libre da respuesta a los trámites y concluye los servicios que ofrece al ciudadano en los plazos legales establecidos (POST-TRÁMITE)	2	2	2	2
9.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre existe procedimientos simplificados para realizar trámites administrativos.	2	2	2	2
10.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre realizan un adecuado uso de medios tecnológicos para brindar un mejor servicio al usuario.	2	2	2	2

Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SENSIBILIDAD	11. La Municipalidad de Pueblo Libre informa o comunica a los vecinos sobre los proyectos u obras	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	que se van a realizar.				
	12. La Municipalidad de Pueblo Libre fomenta la participación vecinal para el desarrollo de la Gestión Municipal	4	4	4	4
	13. La Municipalidad de Pueblo Libre busca atender los problemas prioritarios del distrito.	4	4	4	4
	14. En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores ofrecen un servicio rápido y de calidad al usuario.	4	4	4	4
	15. En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores siempre están dispuestos a resolver las consultas de los usuarios.	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SEGURIDAD	16. El personal que trabaja para la Municipalidad de Pueblo Libre transmite seguridad y confianza a los usuarios.	4	4	4	4
	17. La Municipalidad de Pueblo Libre garantiza a sus usuarios seguridad en los en los datos proporcionados en trámites administrativos.	3	3	3	3
	18. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre son siempre amables con los usuarios al desempeñar su trabajo.	2	2	2	2
	19. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre	3	3	3	3



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	mantienen un alto perfil de conocimientos técnico que les permite responder a las preguntas de los usuarios.				
20.	La Municipalidad de Pueblo Libre transmite confianza cuando hace uso de los recursos municipales.	3	3	3	3
21.	Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre desarrolla un proyecto u obra municipal transmite confianza en la calidad del trabajo.	2	2	2	2

Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
EMPATIA	22. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios una atención personalizada.	3	3	3	3
	23. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios un adecuado horario de atención para resolver consultas, dudas o reclamos.	4	4	4	4
	24. En la Municipalidad de Pueblo Libre tienen una adecuada política de atención preferencial para las personas más vulnerables (adultos mayores, PCD's).	4	4	4	4
	25. La Municipalidad de Pueblo Libre se preocupa por la vida y salud de los vecinos del distrito.	4	4	4	4
	26. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre conocen cuales son las necesidades más urgentes de los vecinos.	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	REYES HUAMAN ANITA MARLENE
Especialidad del experto	MIG TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Código de colegiatura	CIP 125705
Ficha C.T. Vitae (*)	Consignar link

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <http://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 22 de noviembre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021
Grado o título que aspira	Maestría en Gestión Pública
Apeñidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable independiente: Gestión Municipal:

Dimensión 1	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Planificación	1. Cómo valora la estructura orgánica de la Municipalidad distrital de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	2. Considera que los procesos de las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre son eficientes.	4	4	4	4
	3. Como valora la eficiencia de la administración de los recursos humanos en la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4
	4. Cómo valora las alianzas estratégicas que tiene la Municipalidad con instituciones públicas, privadas y organizaciones civiles.	4	4	4	4
	5. Cómo califica los tipos de convenios interinstitucionales que maneja la Municipalidad de Pueblo Libre.	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Organización	6. Considera que el Plan de Desarrollo Local Concertado está alineado a la visión de desarrollo del distrito al 2030.	4	4	4	4
	7. Valore el cumplimiento de metas ejecutadas en la Municipalidad de Pueblo Libre.	3	3	3	3
	8. Valore el cumplimiento de objetivos específicos y metas a corto plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Operativa (PO) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	3	3	3	3
	9. Valore el cumplimiento de los objetivos a largo plazo que se desarrollan a partir de la Planificación Estratégica (PE) de la Municipalidad de Pueblo Libre.	3	3	3	3
	10. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre vienen cumpliendo los señalados en el Plan Estratégico Institucional	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
DIRECCIÓN	11. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre mantienen bien motivados a los colaboradores en sus respectivos departamentos.	4	4	4	4
	12. Las Gerencias de la Municipalidad de Pueblo Libre ejercen un correcto liderazgo	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	13. Las Gerencias mantienen una correcta comunicación con los colaboradores y directivos de otros departamentos	4	4	4	4
	14. El comportamiento individual o colectivo de los colaboradores y directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre es...	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Preguntas)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
CONTROL	15. Valoré el seguimiento de los Planes institucionales (PI) que se desarrollan en el marco del ciclo de planteamiento estratégico a través de indicadores y metas para conocer el avance de OEI y las AEI.	3	3	3	3
	16. Considera que el seguimiento de los planes institucionales (PI) permite identificación de alertas tempranas con base a desviaciones respecto a lo programado.	4	4	4	4
	17. Considera eficiente la aplicación de normas en la Municipalidad de Pueblo Libre	4	4	4	4
	18. Considera eficiente la aplicación de medidas correctivas respecto al cumplimiento de metas	4	4	4	4
	19. Valore y compare el desempeño de la gestión Municipalidad actual con las	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	gestiones anteriores.				
--	-----------------------	--	--	--	--

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
ASPECTOS TANGIBLES	1. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene equipos y herramientas modernas para gestionar adecuadamente la operatividad y mantenimiento del distrito.	4	4	4	4
	2. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene una infraestructura visualmente atractiva para el público en general.	4	4	4	4
	3. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene funcionarios públicos y trabajadores terceros que mantienen una apariencia física pulcra.	4	4	4	4
	4. La Municipalidad de Pueblo Libre tiene espacios de calidad en sus instalaciones y son visualmente atractivos al momento que brindan servicio a la comunidad.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
FIABILIDAD	5. Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre promete desarrollar un proyecto u obra municipal lo ejecutan en el tiempo previsto.	4	4	X	X
	6. Cuando un usuario tiene problemas con	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

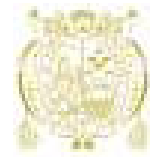
	el servicio que brinda la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores responsables muestran interés en solucionarlo.				
7.	En comparación con otras Municipalidades el tiempo de respuesta de servicio al cliente de la Municipalidad de Pueblo Libre se mantiene en el rango de tiempo promedio.	3	3	3	3
8.	En comparación con otras Municipalidades la Municipalidad de Pueblo Libre da respuesta a los trámites y concluye los servicios que ofrece al ciudadano en los plazos legales establecidos (POST TRÁMITE)	3	3	3	3
9.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre existe procedimientos simplificados para realizar trámites administrativos.	4	4	4	4
10.	En comparación con otras Municipalidades en la Municipalidad de Pueblo Libre realizan un adecuado uso de medios tecnológicos para brindar un mejor servicio al usuario.	3	3	3	3
Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SENSIBILIDAD	11. La Municipalidad de Pueblo Libre informa o comunica a los vecinos sobre los proyectos u obras	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	que se van a realizar.				
	12. La Municipalidad de Pueblo Libre fomenta la participación vecinal para el desarrollo de la Gestión Municipal	4	4	4	4
	13. La Municipalidad de Pueblo Libre busca atender los problemas prioritarios del distrito.	4	4	4	4
	14. En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores ofrecen un servicio rápido y de calidad al usuario.	4	4	4	4
	15. En la Municipalidad de Pueblo Libre los trabajadores siempre están dispuestos a resolver las consultas de los usuarios.	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
SEGURIDAD	16. El personal que trabaja para la Municipalidad de Pueblo Libre transmite seguridad y confianza a los usuarios.	4	4	4	4
	17. La Municipalidad de Pueblo Libre garantiza a sus usuarios seguridad en los en los datos proporcionados en trámites administrativos.	4	4	4	4
	18. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre son siempre amables con los usuarios al desempeñar su trabajo.	4	4	4	4
	19. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre	4	4	4	4



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	mantienen un alto perfil de conocimientos técnico que les permite responder a las preguntas de los usuarios.				
20.	La Municipalidad de Pueblo Libre transmite confianza cuando hace uso de los recursos municipales	4	4	4	4
21.	Cuando la Municipalidad de Pueblo Libre desarrolla un proyecto u obra municipal transmite confianza en la calidad del trabajo	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítem (Pregunta)	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
EMPATIA	22. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios una atención personalizada.	4	4	4	4
	23. La Municipalidad de Pueblo Libre ofrece a sus usuarios un adecuado horario de atención para resolver consultas, dudas o reclamos.	4	4	4	4
	24. En la Municipalidad de Pueblo Libre tienen una adecuada política de atención preferencial para las personas más vulnerables (adultos mayores, PCD's)	4	4	4	4
	25. La Municipalidad de Pueblo Libre se preocupa por la vida y salud de los vecinos del distrito	4	4	4	4
	26. Los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre conocen cuales son las necesidades más urgentes de los vecinos.	4	4	4	4

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



Escuela Superior de Ciencias
Administrativas
Facultad de Ciencias Administrativas
Calle 10007 - Lima, Perú

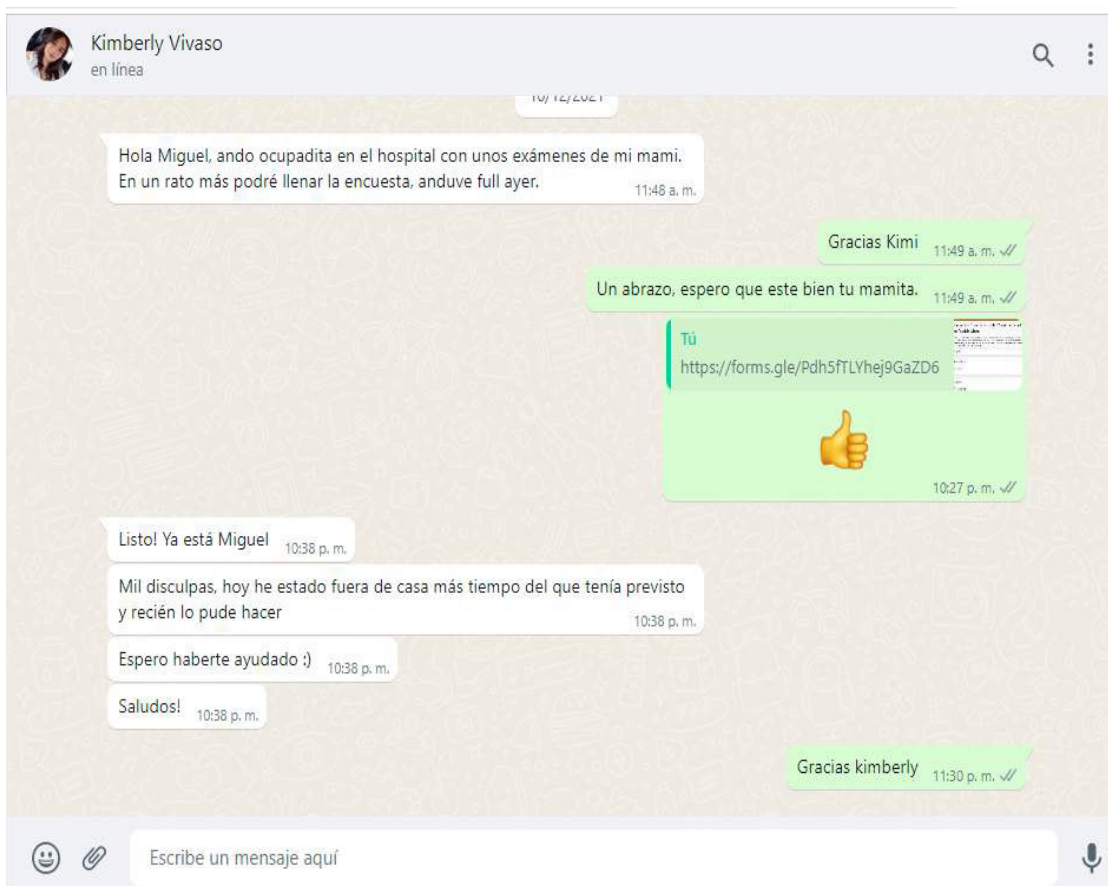
Firma del Juez Experto

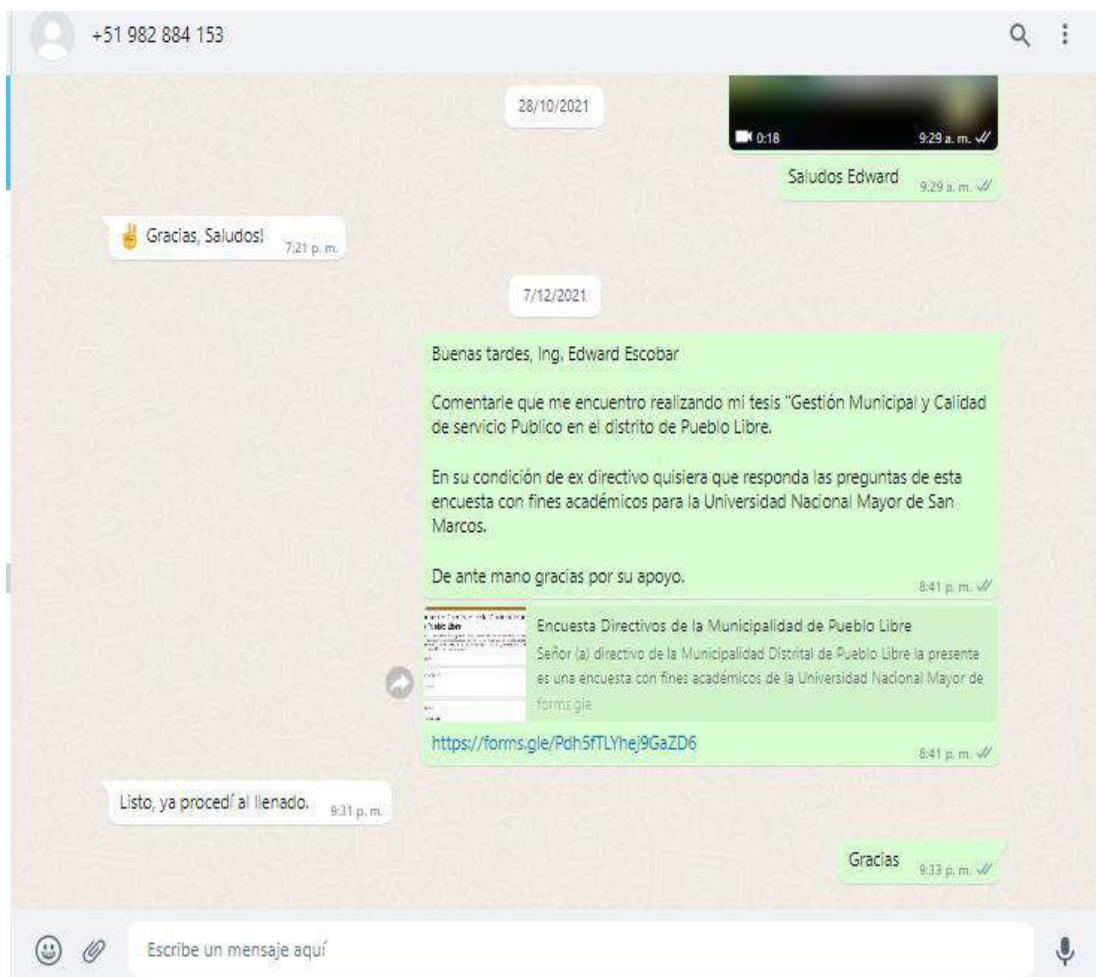
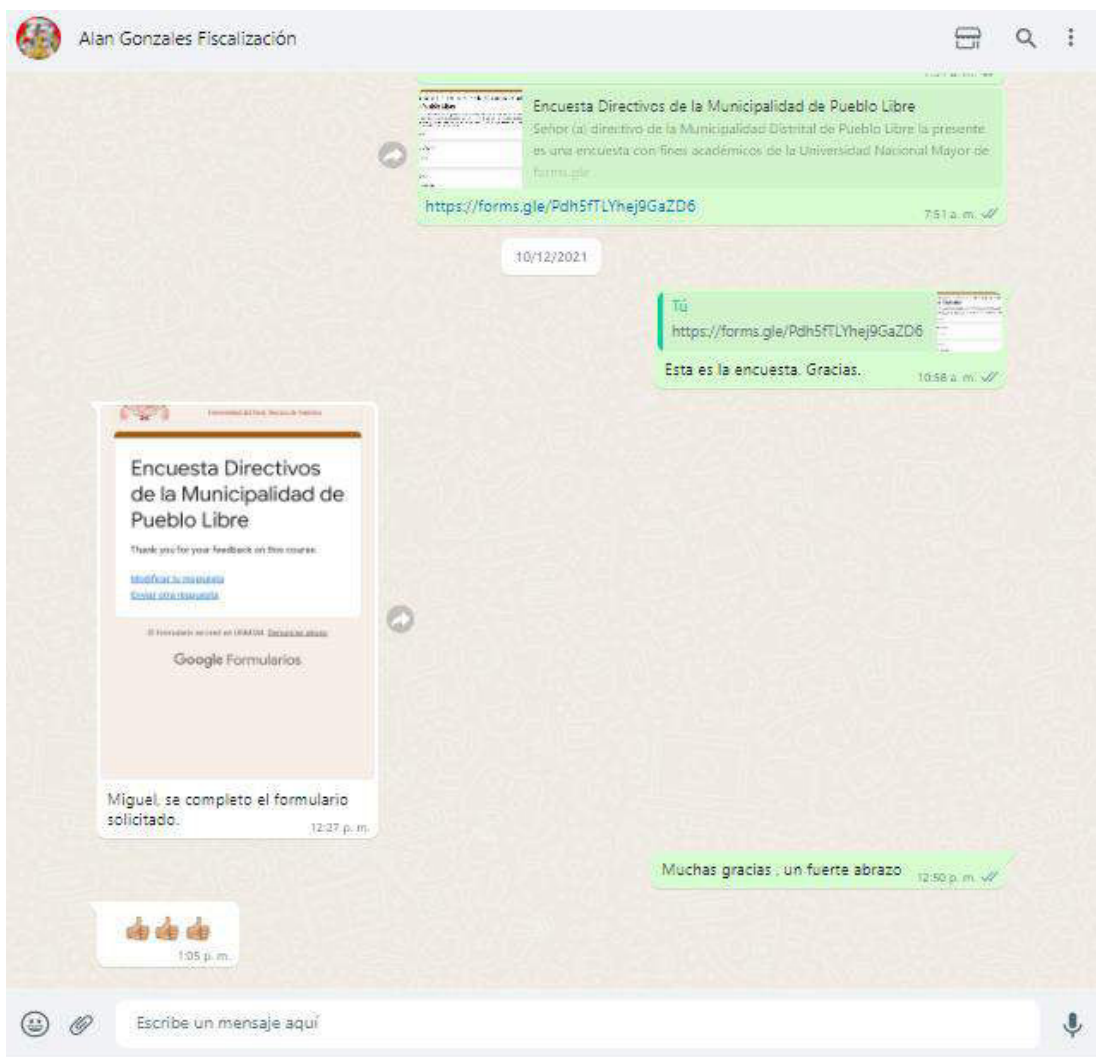
Apellidos y Nombre del experto	GOMERO GONZALES NICKO ALBERTO
Especialidad del experto	METODOLOGO
Código de colegiatura	1944
Ficha CTR Vitar (*)	https://orcid.org/0000-0002-5842-8258 https://cti.vitar.comcytec.gob.pe/app/Directory/CTI/WirDatosInvestigador.do?cl_investigador=81709

(*De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>)

Anexo 10

GALERIA FOTOGRÁFICA DESARROLLO DE ENCUESTAS (DIRECTIVOS Y DELEGADOS)





Juan Yangali Gerente De Cultura
últ. vez hoy a la(s) 6:18 p. m.

Buenas noches Juan Yangali, te saluda Miguel Stefano Ruiz Gutierrez delegado del sector 1.

Quisiera comunicarme contigo. 8:53 p. m. ✓

Buenas noches, Juan Yangali

Comentarle que me encuentro realizando mi tesis "Gestión Municipal y Calidad de servicio Publico en el distrito de Pueblo Libre.

En su condición de directivo quisiera que me apoye respondiendo las preguntas de esta encuesta con fines académicos para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

De ante mano, gracias por su apoyo. 9:04 p. m. ✓

 Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre
Señor (a) directivo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la Universidad forms.gle

<https://forms.gle/Pdh5fTLYhej9GaZD6> 9:04 p. m. ✓

Hola, Miguel. Ok, revisaré la encuesta. Saludos 9:27 p. m.

Gracias Juan , un abrazo 9:28 p. m. ✓

Escribe un mensaje aquí

Ing. Pedro Dávila Sub Gerente Gestión Ambiental

Sr. Pedro Dávila, buenos días.

Soy Miguel Ruiz Gutierrez vecino y delegado coordinador de Pueblo Libre me encuentro realizando una encuesta con fines académicos para optar por un grado de Maestría en la UNMSM.

Comentarle que la encuesta es anónima y breve (3 minutos)

De ante mano gracias por su apoyo. 8:02 a. m. ✓

 Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre
Señor (a) directivo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la Universidad Nacional Mayor de forms.gle

<https://forms.gle/Pdh5fTLYhej9GaZD6> 8:02 a. m. ✓

13/12/2021

Buenos días Sr. Pedro Dávila; espero no incomodarle, me encuentro en proceso de obtención de mi grado de Magister, para poder terminar mi tesis necesito que me apoye respondiendo las preguntas de esta encuesta que tiene solo fines académicos, que tenga un excelente inicio de semana. 7:48 a. m. ✓

Buenos días 7:49 a. m.

Regresando a mi oficina lo hago 7:49 a. m.

Escribe un mensaje aquí

Rafael Vera MPL

13/12/2021

Buenos días Sr. Rafael Vera en su condición de ex Secretario General de la Municipalidad de Pueblo Libre, le pido me apoye respondiendo las preguntas de esta para poder desarrollar mi tesis de Maestría, de ante mano gracias por su tiempo. 9:14 a. m. ✓✓

No sé puede abrir 9:19 a. m.

Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre
Señor (a) directivo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela forms.gle
<https://forms.gle/Pdh5fTLyhej9GaZD6> 9:20 a. m. ✓✓
en todo caso podría ingresar de una computadora para poder abrirlo 9:20 a. m. ✓✓

16/12/2021

Enviado 4:07 p. m.

Gracias Rafael 4:07 p. m. ✓✓
Un abrazo

Escribe un mensaje aquí

Dra Luz Contreras GM MPL
últ. vez hoy a la(s) 5:47 p. m.

Dra. Luz Contreras, buenos días.
La encuesta es anónima y breve (3 minutos)
De ante mano gracias por su apoyo. 11:45 a. m. ✓✓

Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre
Señor (a) directivo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la Universidad forms.gle
<https://forms.gle/Pdh5fTLyhej9GaZD6> 11:45 a. m. ✓✓

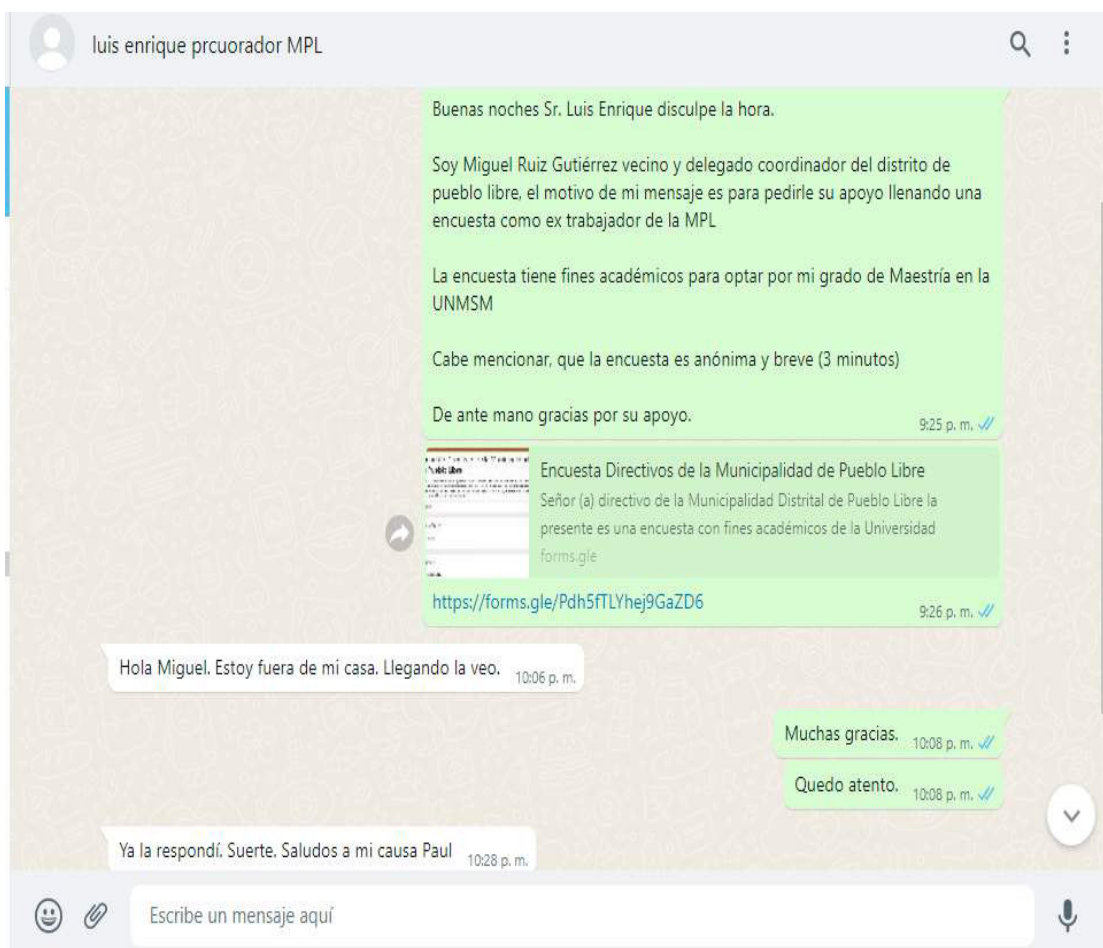
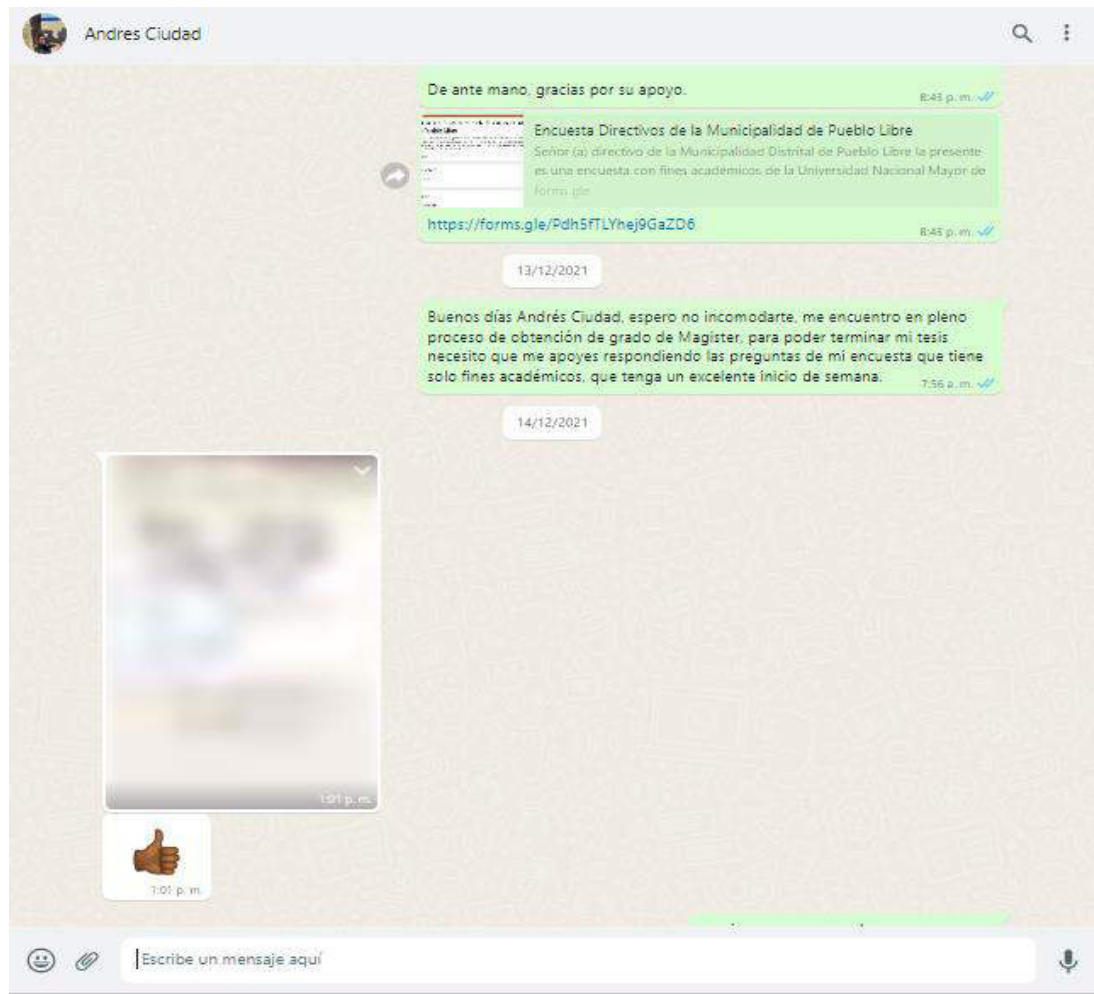
13/12/2021

Buenos días Dra. Luz Contreras; espero no incomodarla, me encuentro en proceso de obtención de mi grado de Magister, para poder terminar mi tesis necesito que me apoye respondiendo las preguntas de esta encuesta que tiene solo fines académicos, que tenga un excelente inicio de semana. 7:44 a. m. ✓✓

Buenos días 8:04 a. m.
Ya se completo la encuesta 8:04 a. m.

MUCHAS GRACIAS 8:07 a. m. ✓✓

Escribe un mensaje aquí



Roberto Junior De Rentas
en línea

Buenos días Sr. Roberto, si tiene alguna consulta sobre las preguntas no dude en consultarme.

Saludos y que tenga un bien día 9:09 a. m. ✓✓

Tú
<https://forms.gle/Pdh5fTLYhej9GaZD6>

👍 10:28 p. m. ✓✓

13/12/2021

Buenos días Sr. Roberto Junior; espero no incomodarlo, me encuentro en proceso de obtención de mi grado de Magister, para poder terminar mi tesis necesito que me apoye respondiendo las preguntas de esta encuesta que tiene solo fines académicos, que tenga un excelente inicio de semana. 7:46 a. m. ✓✓

Buenos días sr. Ruiz 7:50 a. m.

El día viernes respondí su cuestionario 7:50 a. m.

Saludos 7:50 a. m.

Escribe un mensaje aquí

Quiterio Trujillo

9/12/2021

Sr. Quirerio Trujillo, buenas noches

Lo saluda Miguel Ruiz Gutierrez vecino y delegado coordinador de Pueblo Libre me encuentro realizando una encuesta con fines académicos para optar por un grado de Maestría en la UNMSM.

Agradeceré me pueda apoyar respondiendo a las preguntas de la encuesta relacionadas a la gestion municipal.

Cabe mencionar, que la encuesta es anónima y breve (3 minutos)

De ante mano gracias por su apoyo. 6:32 p. m. ✓✓


Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre
Señor (a) directivo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la Universidad
forms.gle
<https://forms.gle/Pdh5fTLYhej9GaZD6> 6:33 p. m. ✓✓

Un abrazo 6:40 p. m.

Mis felicitaciones 6:40 p. m.

Ahora lo hago 6:40 p. m.

Escribe un mensaje aquí


 Saúl Enrique Sub Gerente De Obra Priva MPL
últ. vez hoy a la(s) 5:55 p. m.

11/12/2021

Sr. Saúl Enrique, buenos días.

Comentarle que la encuesta es anónima y breve (3 minutos)

De ante mano gracias por su apoyo. 11:57 a. m. ✓✓

 Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre
Señor (a) directivo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre
forms.gle

<https://forms.gle/Pdh5fTLYhej9GaZD6> 11:57 a. m. ✓✓

YA ESTA 12:50 p. m.

Muchas gracias Saul 12:50 p. m. ✓✓

Escribe un mensaje aquí

 Arq Pedro Polo MPL

Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Haz clic para obtener más información.

Hola Pedro Polo, espero que te este yendo bien.

Quisiera que me apoyes llenando una encuesta como ex trabajador de la MPL 3:37 p. m. ✓✓

La encuesta tiene fines académicos para optar por un grado de Maestría en la UNMSM

Cabe mencionar, que la encuesta es anónima y breve (3 minutos)

De ante mano gracias por tu apoyo. 3:37 p. m. ✓✓

 Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre
Señor (a) directivo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la Universidad
forms.gle

<https://forms.gle/Pdh5fTLYhej9GaZD6> 3:37 p. m. ✓✓

Se eliminó este mensaje 4:22 p. m.

Escribe un mensaje aquí



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América

Encuesta Directivos de la Municipalidad de Pueblo Libre

Thank you for your feedback on this course.

[Modificar tu respuesta](#)

[Enviar otra respuesta](#)


El formulario se creó en UNMSM. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios

Luis Figueroa Sector 17
últ. vez hoy a la(s) 6:43 p. m.

reicitar.te.se que lo lograras. 🍀 5:41 p. m.

Luis Figueroa Sector 17
Miguel. Tomo tu palabra de caballero y con gusto respondo la encuesta porque sé lo que es presentar el sustento de un grado académico pero me pareció correcto el hablar claro ya que no es completamente anónima al identificar indirectamente a ...
Muchas gracias Luis . Agradezco tu apoyo para lograr este objetivo tan importante 5:43 p. m. ✓✓



6:00 p. m.

Listo 🍀 6:00 p. m.

Muchas gracias Luis 6:10 p. m. ✓✓

Escribe un mensaje aquí

Pocha Maria Arana sector 19
últ. vez hoy a la(s) 6:43 p. m.



Encuesta Representantes de las Juntas Vecinales
Señor (a) delegado coordinador de las juntas vecinales del Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la [forms.gle](https://forms.gle/HeV7wnZaicbjxJRT9) 10:14 p. m. ✓✓

<https://forms.gle/HeV7wnZaicbjxJRT9> 10:14 p. m. ✓✓

Buenas noches, María Arana

Comentarte que me encuentro realizando mi tesis "Gestión Municipal y Calidad de servicio Público en el distrito de Pueblo Libre.

En su condición de delegado coordinador vecinal del sector 12 quisiera que me apoye respondiendo las preguntas de esta encuesta con fines académicos para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

De ante mano, gracias por su apoyo. 10:15 p. m. ✓✓

Yo soy sector 19 10:16 p. m.

Jajajaa 10:16 p. m.

Perdon 10:16 p. m. ✓✓

Ya Miguelito ya lo envíe . 10:28 p. m.

Escribe un mensaje aquí

Anita Salinas Sector 6
últ. vez hoy a la(s) 5:46 p. m.

9/12/2021

Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Haz clic para obtener más información.

Buenos días, Anita Salinas

Comentarte que me encuentro realizando mi tesis "Gestión Municipal y Calidad de servicio Publico en el distrito de Pueblo Libre.

En tu condición de ex delegada coordinadora vecinal quisiera tu apoyo respondiendo las preguntas de esta encuesta con fines académicos para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

De ante mano, gracias. 7:14 a. m. ✓✓

Encuesta Representantes de las Juntas Vecinales
Señor (a) delegado coordinador de las juntas vecinales del Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la forms.gle

<https://forms.gle/HeV7wnZaicbjxJRT9> 7:14 a. m. ✓✓

Miguel Ruíz Gutierrez 7:14 a. m. ✓✓

Hecho 8:41 a. m.

Escribe un mensaje aquí

Alberto Montes Delegado Sector 9
últ. vez hoy a la(s) 7:08 p. m.

9/12/2021

Sr. Alberto Montes, buenos días.

Comentarte que me encuentro realizando mi tesis "Gestión Municipal y Calidad de servicio Publico en el distrito de Pueblo Libre.

En su condición de delegado coordinador vecinal del sector 9 quisiera su apoyo respondiendo las preguntas de esta encuesta con fines académicos para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

De ante mano, gracias. 10:24 a. m. ✓✓

Encuesta Representantes de las Juntas Vecinales
Señor (a) delegado coordinador de las juntas vecinales del Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la forms.gle

<https://forms.gle/HeV7wnZaicbjxJRT9> 10:24 a. m. ✓✓

Listo,pero ese formulario no está bien diseñado, no hay forma de comparar con otras municipalidad o servicios de otras municipalidades 11:30 p. m.

Alberto Montes Delegado Sector 9
Listo,pero ese formulario no está bien diseñado, no hay forma de comparar con otras municipalidad o servicios de otras municipalidades

Gracias Alberto por responder a la encuesta , tomaré en cuenta tu observación . 11:40 p. m. ✓✓

9/12/2021

Escribe un mensaje aquí

Jose Aparicio Sector 12
en línea

6:25 p. m.

Buenas noches, José Aparicio

Comentarle que me encuentro realizando mi tesis "Gestión Municipal y Calidad de servicio Publico en el distrito de Pueblo Libre.

En su condición de delegado coordinador vecinal del sector 12 quisiera que me apoye respondiendo las preguntas de esta encuesta con fines académicos para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

De ante mano, gracias por su apoyo. 9:11 p. m. ✓✓

Encuesta Representantes de las Juntas Vecinales
Señor (a) delegado coordinador de las juntas vecinales del Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la forms.gle

<https://forms.gle/HeV7wnZaicbjxJRT9> 9:12 p. m. ✓✓

Listo 9:27 p. m.

Gracias José, bendiciones. 9:28 p. m. ✓✓

Escribe un mensaje aquí

Blanca Aedo Delegada Sector 11
últ. vez hoy a la(s) 6:49 p. m.

Blanita buenos días, porfavor no te olvides de realizar la encuesta, ya casi todos los delegados la realizaron.

Saludos 7:17 a. m. ✓✓

Encuesta Representantes de las Juntas Vecinales
Señor (a) delegado coordinador de las juntas vecinales del Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la forms.gle

<https://forms.gle/HeV7wnZaicbjxJRT9> 7:17 a. m. ✓✓

10/12/2021

Blanca de los 20 delegados solo me faltas tú y 2 dos más para ya desarrollar mi tesis.

La encuesta es breve (3 minutos peomedio)

Si puedes hacerlo ahora te lo agradecería sino te pido me des el contacto se tu subdelegado para que responda a las preguntas haciendo click al enlace que te comparti. 10:48 a. m. ✓✓

SÁBADO

Hola Miguel 8:13 a. m.

Escribe un mensaje aquí

Flor De Maria delegada Sector 13
últ. vez hoy a la(s) 6:46 p. m.

8/12/2021

3:35 p. m. ✓

Ya Migueluro, lo maximo. Muchísimas graciasss. Bendiciones. 3:42 p. m.

9/12/2021

Pochita, por favor no te olvides de realizar la encuesta ya casi todos los delegados me han apoyado. Saludos. 7:19 a. m. ✓

Encuesta Representantes de las Juntas Vecinales
Señor (a) delegado coordinador de las juntas vecinales del Distrital de Pueblo Libre la presente es una encuesta con fines académicos de la forms.gle

<https://forms.gle/HeV7wnZaicbjxJRT9> 7:19 a. m. ✓

Escribe un mensaje aquí

Janet Chávez Delegada Sector 5
últ. vez hoy a la(s) 5:59 p. m.

8/12/2021

Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Haz clic para obtener más información.

Hola, ya te he enviado el cuestionario resuelto. Saludos, éxitos. 4:55 a. m.

Llamada perdida a las 8:08 a. m.

Escribe un mensaje aquí



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decano de América

Encuesta Representantes de las Juntas Vecinales

Thank you for your feedback on this course.

[Modificar tu respuesta](#)

[Enviar otra respuesta](#)

El formulario se creó en UNMSM. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios