

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Derecho y Ciencias Políticas**

**Escuela Profesional de Derecho**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO  
DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL  
EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018**

Para optar : El Título Profesional de Abogado  
Autor(es) : Bach. Barraza Gutierrez Richard Alfonso  
Bach. Jesus Cristobal Alfredo Edgar  
Asesor : Mg. Syntia Porras Sarmiento  
Línea de investigación : Desarrollo Humano y Derechos  
Área de investigación : Ciencias Sociales  
institucional  
Fecha de inicio y : 02/09/2019 31/05/2020  
culminación

**HUANCAYO – PERÚ**

**2022**

**HOJA DE JURADOS REVISORES**

DR. LUIS POMA LAGOS

Decano de la Facultad de Derecho

DR. CALLE CACERES MOISES JESUS.

Docente Revisor Titular 1

MG. SOLORZANO MACETAS ROSA EVELYN.

Docente Revisor Titular 2

MG. VIVANCO VASQUEZ HECTOR ARTURO.

Docente Revisor Titular 3

DR. ARTEAGA CASTROMONTE LUIS ISAIAS.

Docente Revisor Suplente

**DEDICATORIA**

A nuestros padres, por su amor y su abnegado sacrificio y a todas las personas que siempre estuvieron a nuestro lado.

*Barraza Gutierrez Richard Alfonso y*

*Jesus Cristobal Alfredo Edgar*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes,  
sus docentes y personal administrativo.

A la Mg. Porras Sarmiento Syntia,  
nuestra asesora, por su tiempo,  
profesionalismo y enseñanza.

A todos nuestros docentes y compañeros  
que con mucha paciencia nos han  
apoyado en el desarrollo nuestra tesis.

*Barraza Gutierrez Richard Alfonso y  
Jesus Cristobal Alfredo Edgar*



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



## **CONSTANCIA**

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO  
TURNITIN

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

**“SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018.”**

**AUTOR (es) : BARRAZA GUTIERREZ RICHARD ALFONSO  
JESUS CRISTOBAL ALFREDO EDGAR**

**ESCUELA PROFESIONAL : DERECHO**

**FACULTAD : DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ASESOR (A) : MG. SYNTIA PORRAS SAMANIEGO**

Que fue presentado con fecha: **13/02/2023** y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha: **14/02/2023**; con la siguiente configuración del Software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **26 %**

*En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.*

Se otorga la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines convenientes.

Huancayo, 14 de febrero del 2023.

Dr. Antonio Oscuvilca Tapia  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN (e)  
DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CC.PP.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CONTENIDO .....	vi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvii
 CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	20
1.2 Delimitación del problema .....	22
1.2.1 Delimitación Espacial .....	22
1.2.2 Delimitación Temporal .....	22
1.2.3 Delimitación Conceptual.....	22
1.3 Formulación del problema.....	22
1.3.1 Problema General.....	22
1.3.2 Problemas Específicos .....	22
1.4 Justificación.....	23
1.4.1 Social.....	23

1.4.2	Teórica.....	23
1.4.3	Metodológica.....	23
1.5	Objetivos.....	24
1.5.1	Objetivo General .....	24
1.5.2	Objetivos Específicos.....	24
CAPITULO II		
MARCO TEÓRICO:.....		25
2.1	Antecedentes.....	25
2.1.1	Nacionales .....	25
2.1.2	Internacionales .....	28
2.2	Bases Teóricas o Científicas.....	31
2.2.1	Gestión Municipal.....	31
2.2.1.1	Concepto .....	31
2.2.1.2	Elementos de Gestión Municipal.....	32
2.2.1.3	Principios de gestión municipal.....	33
2.2.1.4	Importancia de Gestión Municipal .....	34
2.2.1.5	Toma de Decisiones en la Gestión Municipal .....	34
2.2.1.6	Diferencia entre Municipalidad, Municipio y Concejo Municipal	35
2.2.1.7	Funciones de las Municipalidades .....	36

2.2.1.8	Misión de la Municipalidad .....	37
2.2.2	Servicio Público .....	38
2.2.2.1	Concepto .....	38
2.2.2.2	Creación de los servicios públicos.....	40
2.2.2.3	Características de los servicios públicos.....	40
2.2.2.4	Clasificación de los servicios públicos .....	41
2.2.2.5	Derecho de acceso a servicios públicos de calidad en el ámbito Internacional.....	43
2.2.3	Servicio de Limpieza pública.....	43
2.2.4	Servicios públicos de parques y jardines.....	44
2.2.5	Seguridad Ciudadana .....	46
2.3	Marco Conceptual .....	48
CAPITULO III		
HIPOTESIS.....		50
3.1	Hipótesis General .....	50
3.2	Hipótesis Específicas.....	50
3.3	Variables.....	51
CAPITULO IV .....		52
METODOLOGÍA .....		52
4.1	Método de Investigación .....	52



4.1.1	Método general: .....	52
4.1.2	Métodos Especifico:.....	52
4.1.3	Métodos Particulares:.....	53
4.2	Tipo de Investigación .....	53
4.3	Nivel de Investigación.....	54
4.4	Diseño de la Investigación.....	54
4.5	Población y muestra .....	55
4.5.1	Población.....	55
4.5.2	Muestra.....	55
4.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	56
4.6.1	Técnicas.....	56
4.6.2	Instrumentos.....	57
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	57
4.8	Aspectos éticos de la Investigación.....	57
 CAPITULO V		
RESULTADOS.....		
5.1	Descripción de resultados.....	58
5.2	Contrastación de hipótesis.....	63
5.2.1	De la Hipótesis Especifica 1 .....	63
5.2.2	De la Hipótesis Especifica 2 .....	64

5.2.3 De la Hipótesis Especifica 3 .....	66
5.3 Discusión de resultados .....	67
CONCLUSIONES .....	71
RECOMENDACIONES .....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	73
ANEXOS.....	78

**CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	51
Tabla 2: Conformación de la población .....	55
Tabla 3: Conformación de la muestra .....	56
Tabla 4: Resumen estadístico Limpieza Pública.....	58
Tabla 5: Resumen estadístico Parques y Jardines .....	59
Tabla 6: Resumen estadístico Seguridad Ciudadana .....	61
Tabla 7: Nivel de funcionamiento por servicios y total .....	62
Tabla 8: Análisis Funcionamiento Limpieza Pública vs General .....	64
Tabla 9: Análisis Funcionamiento Mantenimiento Parques y Jardines vs General ....	65
Tabla 10: Análisis Funcionamiento Seguridad Ciudadana vs General .....	66

**CONTENIDO DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Frecuencias para Limpieza Pública .....	58
Gráfico 2: Frecuencias para Parques y Jardines.....	60
Gráfico 3: Frecuencias para Seguridad Ciudadana .....	61
Gráfico 4: Frecuencias de nivel de funcionamiento.....	62

## RESUMEN

La presente investigación titulada **“SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018”** tuvo como objetivo determinar en qué medida el buen funcionamiento de los servicios públicos establece la eficiencia de la gestión municipal en la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres. Se utilizó el tipo investigación básica o teórica, en el nivel explicativo; para realizar la contrastación de la Hipótesis se utilizó los métodos generales; Método inductivo-deductivo, método análisis – síntesis; así como métodos particulares como método exegético, método sistemático, método sociológico Con un Diseño No experimental transeccional, con una sola muestra. Para la Recolección de Información se utilizó Encuestas y Análisis Documental; llegándose a la conclusión de que la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres tiene que mejorar mucho respecto de la calidad de los servicios públicos (Limpieza Pública, Parques y Jardines y Serenazgo), que brinda a los vecinos de la zona de Chuquitanta, en el actual contexto político y social, necesitan involucrar a las organizaciones vecinales a través de sus dirigentes para mejorar la recaudación, a sus trabajadores para mejorar la calidad del servicio a sus funcionarios que se involucren en resolver los problemas que se generan en dichos servicios a través de una gestión por resultados; ello que permita alcanzar el bienestar y mejorar la calidad de vida de sus vecinos, debemos tener en cuenta que por dichos servicios el contribuyente asume el costo, con el pago de sus arbitrios, Entre los principales resultados Se tiene el nivel promedio de funcionamiento del servicio de limpieza pública es de 53.89% catalogado como

intermedio. En relación al nivel promedio de funcionamiento del servicio de mantenimiento de parques y jardines es de 52.61%; presenta el mismo comportamiento. Por otro lado, el nivel promedio de funcionamiento del servicio de seguridad ciudadana es de 53.49%; siguiendo la misma tendencia. En definitiva, el nivel promedio del funcionamiento de los servicios públicos seleccionados es de 53.58%; tomando esta información en consideración, se puede concluir que la percepción de los vecinos de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres con respecto a la implementación de servicios públicos y la calidad y bienestar es categorizada como de nivel intermedio; logrando de esta manera cumplir el objetivo general de la investigación. Por lo tanto, su gestión no es eficiente.

**Palabras clave:** gestión municipal, servicio público, limpieza pública, parques y jardines y seguridad ciudadana.

## ABSTRACT

The present research entitled **"QUALITY PUBLIC SERVICES AS A DETERMINANT OF EFFICIENT MUNICIPAL MANAGEMENT IN THE CHUQUITANTA AREA 2018"** aimed to determine to what extent the good functioning of public services establishes the efficiency of municipal management in the Chuquitanta area of the district of San Martin de Porres. The basic or theoretical research type was used, at the explanatory level; to carry out the contrast of the Hypothesis the general methods were used; Inductive- deductive method, analysis - synthesis method; as well as particular methods such as exegetical method, systematic method, sociological method With a Non experimental transectional Design, with a single sample. For the collection of information, surveys and documentary analysis were used; The conclusion was reached that the District Municipality of San Martin de Porres has to improve a lot regarding the quality of public services (Public Cleaning, Parks and Gardens and Serenazgo), which it provides to the residents of the area of Chuquitanta, in the current political and social context, they need to involve the neighborhood organizations through their leaders to improve the collection, their workers to improve the quality of service to their officials who are involved in solving the problems that are generated in these services through a management by results; We must take into account that the taxpayer assumes the cost of these services with the payment of their taxes. Among the main results, the average level of operation of the public cleaning service is 53.89%, classified as intermediate. 89%, classified as intermediate. The average level of operation of the parks and gardens maintenance service is 52.61%, which shows the

same behavior. On the other hand, the average level of operation of the public safety service is 53.49%, following the same trend. In short, the average level of functioning of the selected public services is 53.58%; taking this information into consideration, it can be concluded that the perception of the neighbors of the Chuquitanta area of the district of San Martin de Porres with respect to the implementation of public services and the quality and well-being is categorized as intermediate level; thus achieving the general objective of the research. Therefore, its management is not efficient.

**Key words:** municipal management, public service, public cleaning, parks and gardens, and citizen security.long text



## INTRODUCCIÓN

De conformidad a la Ley Orgánica de Municipalidades, en su art. IV , establece que el fin del municipio es representar al barrio y promover el desarrollo armónico de sus ciudadanos. Tanto a nivel individual como colectivo, las personas pueden acceder a los servicios públicos que brinda su municipio. Estos servicios permiten a las personas atender necesidades que fomentan el bienestar de todos. Dentro de este contexto la prestación adecuada de los servicios públicos (Limpieza Pública, Parques y Jardines y Seguridad Ciudadana), cobra real importancia, porque están relacionadas directamente con la calidad y bienestar de los vecinos, por ello la eficiencia de una gestión municipal se verá determinada por una adecuada prestación, teniendo en cuenta que la municipalidad cobra las tasas de arbitrios por dichos servicios. Los Municipios tiene la obligación de implementar un sistema de procesos administrativos que garanticen la eficiencia de dichos servicios sea a través de la tercerización, o la prestación directa de ellos; siendo en la actualidad los servicios públicos municipales la columna vertebral de una gestión municipal, que involucra al consejo municipal, a los funcionarios, a sus trabajadores (administrativos, obreros), a la población organizada a través de las juntas vecinales o representantes de los programas de viviendas urbanizaciones y/o asentamientos humanos. Por lo que podemos decir que los servicios públicos municipales son de vital importancia para el desarrollo oportuno y adecuado de todo municipio así como para el bienestar colectivo.

Teniendo estas premisas la presente investigación presento como Problema General:  
¿en qué medida el buen funcionamiento de los servicios públicos determina la

eficiencia de la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres?, el Objetivo General de la investigación fue Determinar en qué medida el buen funcionamiento de los servicios públicos establece la eficiencia de la gestión municipal en la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres – Lima.

En el Marco Teórico se desarrolló los antecedentes; las bases teóricas, donde se abordó los fundamentos teóricos de la Gestión Municipal, los Servicios Públicos, el servicio de Limpieza Pública, el Servicio de Parques y Jardines, Servicio de Seguridad Ciudadana ; así como el marco conceptual.

Se planteó como Hipótesis General: El buen funcionamiento de los servicios públicos determina de manera significativa la eficiencia de la gestión municipal en la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres - Lima; siendo la Variable Independiente: La Gestión Municipal, y la Variable Dependiente: los Servicios Públicos del distrito de San Martín de Porres – Lima.

El trabajo de investigación pertenece al tipo de investigación básica o teórica, con un Nivel de Investigación Explicativo y para su realización se utilizó como Métodos Generales de Investigación: El método inductivo-deductivo y el método analítico - sintético, y como Métodos Particulares: se utilizó Método Exegético, métodos sistemáticos y el método sociológico. El Diseño empleado fue: No experimental transeccional, y con una sola muestra; La Muestra utilizada fue de 140 personas de acuerdo al procedimiento para calcular el tamaño de la misma. Se aplicó la técnica de la encuesta y el análisis documental.

El plan de investigación comprende cuatro capítulos: En el Capítulo I, Planteamiento del Problema, se determina y formula el problema, objetivos, justificación, limitaciones e hipótesis. En el Capítulo II, Marco Teórico, se exponen los antecedentes de estudio y bases epistémicas además de la definición de términos y las bases legales. En el Capítulo III, Metodología de la Investigación, donde se describe Los Métodos de Investigación; (métodos generales y métodos particulares), Tipo de investigación; Nivel de investigación, Diseño de investigación, población y muestra, Técnicas de investigación. Utilizados en el desarrollo de la Investigación.

El cuarto capítulo referido a los Resultados de la Investigación, Procesamiento y análisis de resultados, a través de técnicas e instrumentos propuestos se obtiene los resultados. Además, la discusión de resultados, donde se realiza la interpretación de los resultados. Finalmente obtenemos las conclusiones y recomendaciones.

Los autores.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Una de las grandes dificultades que enfrentan los gobiernos locales en América Latina y en el mundo, y que guarda relación directa con el medio ambiente y la calidad de vida de sus vecinos, son los servicios públicos municipales, teniendo en cuenta que toda persona tiene el derecho de vivir en un ambiente adecuado que le permita ejercer sus derechos elementales como a una vida digna, la salud, alimentación, al pleno derecho de su seguridad y tranquilidad pública, todo ello en armonía con la naturaleza y el medio ambiente.

En el contexto internacional, como local en la última década la conservación del medio ambiente, se han tornado relevante a nivel científico, doctrinal y normativo, por lo que se han implementado leyes, normas y políticas públicas que permitan lograr el equilibrio necesario entre la sociedad y el medio ambiente; y a la vez que asegure una vida digna a la persona, como fin supremo de la sociedad y del mismo estado (CEPAL, 2001).

En el ámbito nacional, se aprecia que los gobiernos locales tienen un gran reto para alcanzar el desarrollo local, incorporando la noción de gestión de servicios públicos, orientándola hacia la eficiencia y satisfacción a largo plazo; con este propósito se buscan alcanzar estándares de gestión municipal que faciliten la cooperación eficiente entre los diferentes niveles organizacionales dentro de las entidades, así como diversos actores locales (Torres, 2005).

La creación de un sistema de gestión de residuos sólidos requiere comprender tanto los aspectos técnicos de cada proceso como las implicaciones más amplias de cada decisión. El sistema de gestión de residuos sólidos municipales de América Latina y el

Caribe ha crecido junto con la urbanización, la industrialización y el crecimiento económico. Es fundamental incorporar nuevos principios relacionados con la financiación de los servicios, enfoques de descentralización y una mayor participación del sector privado. Estas ideas deben ir acompañadas de preocupaciones sobre el medio ambiente, la salud, la pobreza en las zonas urbanas marginales y la educación y la participación comunitaria. Las ciudades de hoy están sufriendo una crisis social y ambiental que causa muchos problemas. Estos van desde la pérdida de espacios verdes hasta problemas con indicadores básicos de calidad de vida urbana como los 9 metros cuadrados de espacios verdes por habitante de la ciudad recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esto requiere que las ciudades se diseñen con una red de espacios accesibles a 15 minutos a pie, o menos, de las casas de los ciudadanos (CONAMA, 2002).

La región de América Latina y el Caribe ha ganado mucho conocimiento sobre justicia y seguridad a través de la reforma de sus instituciones. Además, se han implementado muchos programas para combatir la alta tasa de criminalidad en América Latina. Estos esfuerzos han tenido un éxito parcial o no en la reducción de la violencia, el enjuiciamiento y la reintegración social.

En el Distrito de San Martín de Porres, la municipalidad como gestión tiene la responsabilidad de brindar estos servicios públicos municipales en beneficio de su comunidad, que incluye la zona VI, denominado Chuquitanta en proceso de consolidación. En este sentido, la municipalidad tiene tercerizado los servicios de limpieza pública, administra directamente el manejo del servicio de las áreas verdes, y como de la seguridad ciudadana a través del Serenazgo, Es ineludible realizar un análisis de la eficiencia y el gerenciamiento de dichos servicios en términos de cobertura, operatividad y cumplimiento legal fin de identificar las debilidades de la gestión en la zona de estudio.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

Esta investigación se realizó en la zona VI de Chuquitanta, encontrada en el distrito de San Martín de Porres de la provincia y departamento de Lima.

### **1.2.2 Delimitación Temporal**

El presente estudio se desarrolló para el año 2018.

### **1.2.3 Delimitación Conceptual**

Las principales teorías que abarcará la investigación son: los servicios públicos y la gestión municipal (definición, alcances, elementos tipos y fases), los servicios públicos como un Estado social de Derecho, Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público, limpieza pública, parques y jardines y ornato, servicios públicos municipales, servicios de calidad.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿En qué medida el buen funcionamiento de los servicios públicos determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del Distrito de San Martín de Porres, 2018?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

- 1) ¿En qué medida el buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del Distrito de San Martín de Porres, 2018?
- 2) ¿En qué medida el mantenimiento oportuno de los Parques y Jardines públicos determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del Distrito de San Martín de Porres, 2018?

- 3) ¿En qué medida el buen funcionamiento del servicio de Seguridad Ciudadana determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del Distrito de San Martín de Porres, 2018?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

Esta investigación es muy significativa para la población permitiendo a los defensores de los derechos y al público en general comprender mejor los fundamentos jurídicos y la influencia de los servicios públicos en la gestión municipal y a su vez, en el beneficio a la población. De igual forma, aporta a los encargados del derecho como al público en general la comprensión del valor de los servicios públicos en un Estado Social de Derecho.

### **1.4.2 Teórica**

La presente investigación se justifica teóricamente en la revisión de conceptos, enunciados y postulados referentes al tema de la gestión de los servicios a nivel municipal y su enfoque en el manejo específico del servicio de limpieza pública, ornato de parques y plazas y la seguridad ciudadana. Además, conllevará a la revisión de un cuerpo normativo en la materia y el aporte del abordaje de nuevos conceptos productos de la práctica y experiencia serán un valor agregado.

### **1.4.3 Metodológica**

Este estudio tiene una trascendencia metodológica, debido a la adaptación de realizada a un instrumento de recolección de información (encuesta) a los involucrados en este estudio. Esta información recabada permite determinar cómo el buen funcionamiento de los servicios públicos contribuye a una buena gestión municipal, todo esto permite o sirve de referencia a otros estudios.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar en qué medida el buen funcionamiento de los servicios públicos determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres, 2018.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- 1) Determinar en qué medida el buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del Distrito de San Martín de Porres, 2018.
- 2) Determinar en qué medida el mantenimiento oportuno de los Parques y Jardines públicos determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del Distrito de San Martín de Porres, 2018.
- 3) Determinar en qué medida el buen funcionamiento del servicio de Seguridad Ciudadana determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del Distrito de San Martín de Porres, 2018.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO:**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1 Nacionales**

Bocanegra (2018), en su tesis titulada Los procesos de contratación de los servicios de limpieza pública en el distrito de San Martín de Porres, en afectación de la gestión municipal durante los años 2014 y 2015 (Publicada por la Universidad Ricardo Palma. Lima Perú), El trabajo de tesis centrado en la gestión de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres – Región Lima —entre los años 2014 y 2015— se desarrolló como respuesta a la interrogante de si los servicios públicos de aseo incumplían con los requisitos establecidos por la municipalidad. Este incumplimiento de los procedimientos de contratación generó problemas que impactaron la gestión general del distrito. Los métodos de investigación utilizados fueron de carácter descriptivo, no experimental y de corte transversal. Para este estudio, que concluyó en 2016, se utilizaron los datos de todos los empleados de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porens. La población de 25 personas se reunió a través de la licitación CEP/MDSMP N° 001-2013-CEP. Este grupo incluye a los funcionarios públicos de administración, finanzas y planificación, servicios públicos, medioambiente y aseo, logística, servicios generales, tesorería, gestión municipal de la municipalidad distrital de San Martín de Porres, contabilidad y gestión municipal del departamento y provincia de Lima. Fueron tamizados en el período 2014-2015 por la subdirección de recursos humanos. No hay duplicados en esta población; las 25 personas han sido contratadas con fines de selección. El proceso de contratación estatal de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres está plagado de fallas. Esto se puede ver en sus conclusiones de que el proceso de contratación de la ciudad adolece de una falta de

conocimiento legal y financiamiento. Esto se debe a que no se completaron procedimientos presupuestarios formales antes de que se anunciara una licitación pública. Además, no había fondos disponibles para pagar las obligaciones municipales antes de que se adjudicara la licitación.

Castillo (2016) en su trabajo *La gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ambo: año 2014* (Huánuco), se propone como objetivo establecer la relación de la gestión del cambio con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014. El equipo de investigación determinó el alcance de su estudio analizando la correlación entre los servicios públicos y la competitividad. El método analítico elegido consiste en analizar los mismos datos, con una muestra del 50% de 743 funcionarios, empleados y usuarios de la municipalidad provincial de Ambo. Este método se aplica a todos los sujetos en el proceso de recolección, sin importar la probabilidad de éxito. En una encuesta, el 54% de los encuestados afirmó que la gestión del cambio público es más o menos promedio. El 7% dijo que estaba muy mal, lo que indica un sistema en apuros. El 57% de los encuestados indicó que la competitividad del servicio público es media—el 3% indicó que es mala—y esto se correlaciona con preservar y optimizar los patrones competitivos de la institución. Esto también se correlaciona con la prueba de hipótesis, con un coeficiente de 33,95%.

Ayllón, G. (2017) en su trabajo doctoral denominado *La gestión municipal y los servicios públicos de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2015* (Huánuco), esgrime como objetivo general, determinar la influencia del modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Municipal Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, 2015. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es básica, transversal, longitudinal, documental y de campo. El nivel de investigación es

descriptivo y explicativo. La población de estudio estuvo integrada por todo el personal laboral (nombrado y contratado) de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, sumando un universo de 400 trabajadores; además de 100 ciudadanos, todos mayores de 18 años de edad que residen al interior del radio urbano de la provincia de Coronel Portillo –Ucayali. La muestra es no probabilística; comprendió el 20% del personal nombrado y contratado de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo Ucayali, sumando 80 trabajadores y, los 100 ciudadanos que moran al interior del radio urbano de la Provincia de Coronel Portillo-Ucayali, componiendo un total de 180. La investigación concluye que este patrón de gestión se encontraría encauzado a coadyuvar a las gerencias públicas, la idea es darle patrones fundamentales a perseguir desde el primer día de tomar la gestión.

Runco et al. (2017) en su estudio La gestión municipal en los servicios públicos básicos en el gobierno local del distrito de Amarilis - Período 2016(Huánuco), se plantea como objetivo general determinar de qué manera la gestión municipal se relaciona con los servicios públicos básicos en el gobierno local del distrito de Amarilis. En cuanto a método y nivel de investigación es de tipo descriptivo, inductivo-deductivo, analítico-sintético. El diseño es correlacional. La población fue integrada por el personal y ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Se caracterizó por ser muestreo poblacional. Concluyen que se ha determinado de qué manera la gestión municipal se relaciona con los servicios públicos básicos en el gobierno local del distrito de Amarilis. Se comprueba la hipótesis de que la gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos básicos en el gobierno local del distrito de Amarilis. Existe correspondencia entre las derivaciones hechas de la gestión municipal: se halla capacitada, en la graduación de regular, el 50%;

semejantemente, los servicios públicos básicos en el gobierno local del distrito de Amarilis, se hallan estimados en la escala de regular (49%).

### **2.1.2 Internacionales**

Salvador y Riba (2017). En su estudio denominado La externalización como estrategia de gestión en los servicios públicos locales (Rio de Janeiro, Brasil, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas) El propósito de esta encuesta es analizar por qué los servicios públicos locales a menudo optan por subcontratar el trabajo, o externalizar, a través de una investigación que examina los factores político-institucionales dentro de cada uno de los gobiernos de los municipios encuestados. A través de este análisis, se pueden observar diferencias notables en términos de factores socioeconómicos, opciones de política gubernamental y características institucionales entre las ciudades encuestadas. La investigación reveló tres enfoques alternativos para la gestión de los servicios públicos a través de la subcontratación. Además, dos enfoques prefieren externalizar los servicios públicos. El tercer enfoque evita la subcontratación en favor de adaptarse a las demandas de la comunidad.

Contreiras y Matta (2015), en su tesis titulada Privatização da gestão do sistema municipal de saúde por meio de Organizações Sociais na cidade de São Paulo, Brasil: caracterização e análise da regulação (publicado por la Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, Brasil) Este artículo, a su vez, se centra en la regulación del gobierno municipal de São Paulo en el sistema operativo, y tiene dos objetivos: caracterizar la privatización de la gestión de los establecimientos del Departamento de Salud Municipal y evaluar el papel regulador de la administración municipal en entidades. Sobre la metodología, es un estudio descriptivo basado en fuentes documentales, con apoyo en una revisión bibliográfica. Se utilizaron los siguientes datos y

fuentes: legislación disponible sobre la base electrónica de la legislatura municipal y estatal; datos primarios sobre establecimientos bajo contratos y contratos de administración en 2010; tabla de establecimientos de salud en 2010; diapositivas para la presentación de cuentas Departamento de Salud Municipal presentadas en audiencias públicas e instrumento normativo de los acuerdos; y datos presupuestarios y regulatorios obtenidos de los Informes de auditoría del Tribunal Municipal de Cuentas (TCM). Los hallazgos de esta investigación se pueden resumir en cinco puntos. Primero, la intensidad del proceso, posibilitada por el amplio alcance del derecho municipal. En segundo lugar, la volubilidad del marco legal. Esto es especialmente evidente en la evolución de la ley estatal, que se ha modificado de acuerdo con las diferentes correlaciones de fuerzas sobre los mandatos sucesivos, especialmente los intentos repetidos de abrir hospitales de vanguardia (como el Instituto del Cáncer y Hospital de Transplantes), que fue aprobado y solo se revirtió después de la intervención de la sociedad civil y el Poder Judicial. El tercer punto es el gigantismo de algunas de las entidades socias. El cuarto es la desregulación de las asociaciones con el sistema operativo, que tenía su aparato regulatorio sistemáticamente descuidado por la administración municipal. Y el quinto es la desregulación aún más grave de entidades similares, con menos visibilidad política: sufrieron durante años de opacidad en el presupuesto; tener su control restringido a un sector de SMS; han sido invisibles a la supervisión del Poder Judicial y del Legislativo; y no se convirtieron a los mismos ocho años después de la Ley N ° 14.132. Estos resultados llevan a la conclusión sobre la insuficiencia de la función reguladora que la ciudad ha propuesto y plantean preguntas sobre las limitaciones de esta brecha.

Barbei, et al. (2018). En su trabajo Indicadores de gestión en las entidades públicas (Quito, Ecuador). Este trabajo ofrece indicadores de gestión del esfuerzo y cumplimiento de

los servicios de las entidades públicas a nivel municipal o tercer nivel ejecutivo de gobierno. Los objetivos específicos incluyen analizar los aspectos teóricos de la transparencia y emisión de información de las entidades públicas para proponer indicadores de gestión. Este trabajo también revisa la literatura relevante para construir un marco teórico. Para ello se utilizó un enfoque modelo que aplicó indicadores de gestión a las entidades municipales. Son las secretarías que llevan a cabo las tareas relacionadas con el presupuesto. Generalmente están formados por diferentes estructuras administrativas. Luego de conformadas, estas secretarías reciben misiones y responsabilidades específicas en cuanto a la creación de los indicadores indicados. Esto es para que sus resultados puedan medirse adecuadamente a través de una encuesta web de las secretarías en cuestión. El modelo resulta útil para una amplia gama de personas, incluidos ciudadanos, funcionarios y gobernantes. Proporciona información útil que permite a las personas tomar decisiones y medir el desempeño pasado. Esto se debe a que los indicadores de desempeño de SEA se aplican a estas metas, lo que impacta en cómo se prepara el presupuesto y cómo se reasignan los recursos. Estos indicadores ayudan a los líderes de las agencias gubernamentales a evaluar su gestión y desempeño pasado. Luego utilizan esta información como entrada en su proceso de toma de decisiones. Esto implica preparar el presupuesto y decidir qué secretarías deberían recibir recursos adicionales del presupuesto.

Andrade (2016), en su estudio Selección de indicadores de gestión y desarrollo territorial en municipalidades (Portoviejo, Manabí, Ecuador) plantea que su investigación El objetivo de esta investigación es proporcionar a los profesionales de la planificación y desarrollo municipal, funcionarios públicos y miembros de la sociedad civil un conjunto de pautas que miden la eficacia y los esfuerzos de sus respectivas organizaciones. Estos lineamientos se derivarían del análisis de los planes de ordenamiento y desarrollo territorial

de 20 municipios costeros del Ecuador. Esto se logra mediante una combinación de métodos de investigación científica. Estos métodos incluyen: a) recopilar información a través de un análisis bibliográfico, b) compilar y procesar la información de estos planes municipales en datos útiles, c) explorar las recomendaciones de expertos regionales para seleccionar indicadores para el plan de desarrollo de cada municipio, d) analizar qué tan efectivo es el son los nuevos indicadores y llegar a conclusiones sobre qué indicadores se deben usar, con base en las recomendaciones de los expertos, e) crear un borrador de propuesta para los indicadores seleccionados que se usarán en todos los planes futuros de desarrollo y planificación que incorpore el análisis de la efectividad y la recomendación de los autores principales. y f) redactar conclusiones y recomendaciones para uso futuro. El estudio concluye que los municipios se enfocaron en medir la gestión y los resultados. Usaron indicadores para medir los servicios básicos, como la atención médica y la educación, por encima de la satisfacción con las necesidades individuales o públicas. Adicionalmente, el análisis muestra que la selección de indicadores no priorizó la sostenibilidad ambiental o social.

La investigación proporciona una base para identificar los indicadores más importantes que deben utilizarse para evaluar el desarrollo de una comunidad. Actualmente, muchas comunidades carecen de la capacidad de recopilar datos útiles debido a sus sistemas obsoletos. Sin embargo, incluso con estas deficiencias, los investigadores creen que los indicadores propuestos serán una mejora con respecto a otros estándares. Esperan que la incorporación de información social, ambiental y económica proporcione un vistazo al desarrollo de toda una comunidad.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Gestión Municipal**

#### **2.2.1.1 *Concepto***

La gestión pública municipal comprende un conjunto de capacidades para planificar, administrar, gestionar, gobernar y atender las demandas de los ciudadanos de un territorio determinado. Un conjunto de definiciones ilustra un nuevo enfoque gerencial en este sistema de administración.

Según Cansino (2001) la Gestión se entiende como el “(...) como el conjunto de decisiones dirigidas que ayudan a motivar y coordinar con los colaboradores las actividades para alcanzar metas individuales y colectivas.” (p.55).

Por otro lado, Asensio (2012) en cita de Carrasco (2017), señala que la Gestión Pública Municipal “(...) comprende un conjunto de actos, recursos, procesos que ejecutan los organismos municipales para lograr objetivos y cumplir metas.” (p. 5).

Para Coraggio (1999), citado por Suárez (2018), la Gestión Municipal conlleva que todo procedimiento de desarrollo local debe comenzar desde sus bases endógenas e integrales, teniendo en cuenta los bienes económicos sin dejar de lado la realidad o el entorno, hecho que va generar cambios y rapidez frente a los problemas planteados.

Navarro (2009), refiere que la Gestión Municipal Pública debe ser entendida como una estructura sistemática de requerimientos, financiamiento, recursos humanos y técnicos por parte del municipio para proveer y satisfacer a sus ciudadanos sus principales necesidades, aspiraciones, e incentivar el desarrollo local, lo que evidencia que la Gestión Municipal tiene que ver con desarrollo integral del municipio y su ciudadanos, en base a acuerdos concertados, tener en cuenta la capacidad de gasto, operatividad, recursos humanos y técnicos con que cuenta el municipio.



### ***2.2.1.2 Elementos de Gestión Municipal***

En cuanto a los elementos de Gestión Municipal, podemos resumirlos en dos aspectos, como bien hace Álvarez (2012):

- a) La efectividad en la comunicación cívica depende de la eficiencia de la comunicación municipal, foros comunitarios efectivos, discursos públicos a través de oradores, uso de volantes y entrevistas con el alcalde en los medios.
- b) La prestación frecuente de servicios de alta calidad al público requiere una actitud acogedora y pronta eficiencia.

### ***2.2.1.3 Principios de gestión municipal***

La gestión municipal se sustenta en los siguientes principios expuestos por Parras et al. (2016):

- 1) Para mejorar la eficiencia y eficacia de su organización, los equipos directivos se esfuerzan por aumentar el desarrollo interno de su institución. Esto conduce a un mayor acceso a los servicios para la población circundante.
- 2) Promover el control social y la participación ciudadana brindando espacios para que las personas participen en iniciativas y acciones.
- 3) La capacidad de imaginar un destino y crear un plan de acción se conoce como pensamiento estratégico.
- 4) Visibilizar la información al público en general permite que sea más democrática y da credibilidad a la gestión del gobierno. Además, esto permite que las personas confíen en su gobierno.
- 5) El concepto de descentralización y democracia participativa está integrado en el sistema mediante el cual los individuos se relacionan con su gobierno local.

- 6) En comunicados proactivos, la administración municipal utiliza TICS como plataforma pública de información..

#### ***2.2.1.4 Importancia de Gestión Municipal***

La administración municipal efectiva es vital para brindar servicios básicos como recolección de basura, iluminación y administración de recursos. También juega un papel clave en la educación, la atención de la salud, la promoción del empleo y mucho más. Al brindar a las personas estos recursos vitales, los municipios ayudan a que todos tengan una mejor calidad de vida.

Para atender eficazmente las necesidades de sus ciudadanos, un municipio debe implementar un sistema de gestión bien organizado. Este sistema debe incluir toma y dacha entre participantes y evaluadores. En consecuencia, este sistema debe fomentar la retroalimentación continua sobre sus programas e iniciativas (Etcheverry 2016).

El proceso de gestión de un municipio se basa en planificar e implementar estrategias eficientes y efectivas para administrar los recursos de un municipio mirando hacia el desarrollo futuro. Esto implica compartir responsabilidades y formar un equipo cohesionado.

#### ***2.2.1.5 Toma de Decisiones en la Gestión Municipal***

Se menciona a dos órganos quienes se desempeñan en la toma de decisiones de Gestión Municipal, como señala Parras et al. (2016):

- 1) **Concejo de regidores**, órgano del gobierno local que promulga regulaciones financieras y legales, desarrolla un presupuesto y supervisa el cumplimiento de todas las directivas coordinadas por la oficina del alcalde.
- 2) **Alcaldía**, Es un órgano ejecutivo supervisa los servicios municipales y dirige la administración local. Si el ayuntamiento aprueba una propuesta, la administración de

la alcaldía la implementa. El alcalde o alcaldesa es la cara pública del gobierno municipal y lo representa ante los demás órganos del Estado.

Como representantes, tanto los alcaldes como los concejales tienen la responsabilidad fiduciaria de mantener el orden público y hacer cumplir las leyes establecidas. Están autorizados por el público para implementar proyectos que satisfagan las necesidades de sus electores. Además, son responsables de utilizar los recursos del público con prudencia. Esto se debe a que el pueblo los elige para el cargo a través del voto directo, lo que les otorga autoridad sobre los asuntos locales. Además, al momento de ser elegidos, poseen derechos, deberes y expectativas de sus electores en relación con los servicios que brindan, las oportunidades creadas por sus proyectos y el uso adecuado de los fondos públicos..

#### ***2.2.1.6 Diferencia entre Municipalidad, Municipio y Concejo Municipal***

García (2010) manifiesta los siguientes conceptos según la ley Orgánica de Municipalidades (N° 27972) que se establecen en el Título XI:

- a) Un municipio es una institución del estado que tiene personalidad jurídica y facultades para gobernar un distrito, una provincia o incluso un país. Promueve las necesidades de la población, desarrolla el área que gobierna y brinda servicios a sus ciudadanos.
- b) El Municipio es un término para las tres partes interrelacionadas de una organización: territorio, población y organización local. Se considera que son las partes constitutivas de cualquier entidad que tenga un territorio asociado.
- c) Un consejo municipal es el órgano administrativo superior que actúa como inspector y regulador del gobierno municipal. Está integrado por el alcalde y los regidores electos.

### ***2.2.1.7 Funciones de las Municipalidades***

Las municipalidades, tomando en cuenta su condición de municipalidad provincial o distrital, asumen las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en el Capítulo I y II del Título V (art. 73 al 86), de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972.

- 1) **Organización del espacio físico - Uso del suelo:** Las municipalidades deciden cómo se usarán los terrenos y los predios de su localidad. Por ejemplo, los tamaños de los lotes de terrenos dependen de los permisos que otorguen las municipalidades; asimismo, el uso que se dará a las casas, si son sólo para residencia o para uso comercial.
- 2) **Servicios públicos locales:** Se encargan de los servicios públicos básicos. Por ejemplo, la limpieza de las calles, hacer campañas de salud y recolectar la basura.
- 3) **Protección y conservación del medio ambiente:** Por ejemplo, combatir la contaminación ambiental y cuidar el patrimonio cultural, histórico y paisajístico de su localidad.
- 4) **En materia de desarrollo y economía local:** Promover el desarrollo económico de su localidad.
- 5) **En materia de participación vecinal:** Promover la participación vecinal, sobre todo en el uso y control de los recursos.
- 6) **En materia de servicios sociales locales:** Organizar servicios sociales para proteger a la población de menores recursos.
- 7) **Prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas:** Que a decir de (García, 2010), implica “(...) Luchar contra la comercialización y consumo de drogas.” (p. 65).

- 8) **Ejercicio de gobierno:** Las municipalidades provinciales, ejercen el gobierno local en las demarcaciones provinciales. Por otro lado, las municipalidades de centro poblados, se crean por ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas, las que se establecen en la ordenanza que las crea.

#### ***2.2.1.8 Misión de la Municipalidad***

Está contenido en la Ley Orgánica de Municipalidades, que establece que su finalidad está definida por tres elementos:

a) **Ser una instancia de representación:**

Para mantener la legitimidad y la confianza ciudadana, es vital que la población tenga una conexión bidireccional con el gobierno municipal. Esto se logra a través de elecciones democráticas donde el público decide qué representantes actuarán como alcaldes y concejales. Los votantes otorgan a estos representantes un mandato para actuar en su nombre. El público debe adherirse a reglas estrictas al implementar su mandato o, de lo contrario, puede perder credibilidad y autoridad. El incumplimiento de estos estándares puede causar una ruptura de la confianza entre el público y sus funcionarios electos, lo que podría generar una falta de cooperación o incluso resistencia. Esta es la razón por la que los mandatos democráticos son tan cruciales: brindan un canal abierto para que el público exprese sus preocupaciones e influya en la gobernanza municipal.

b) **Ser una instancia promotora del desarrollo integral sostenible:**

El enfoque del gobierno debe estar siempre en la calidad de vida de las personas pobres y marginadas. Para lograr esto, los gobiernos locales están facultados para liderar la gestión del desarrollo de sus áreas. Esto incluye la planificación e implementación distrital o provincial. Al mejorar la calidad de vida de las personas, estos esfuerzos deben continuar sin afectar a las generaciones futuras.

**c) Ser una instancia prestadora de servicios públicos:**

La palabra municipal deriva de la palabra latina munis, que significa "público". Se entiende como cualquier servicio prestado por el gobierno que sirva al bien público. Estos servicios incluyen la asistencia en ciertas necesidades que afectan a la comunidad en su conjunto (2010, García).

Debido a que gobiernan una región en particular, los gobiernos municipales deben esforzarse por ser instituciones líderes con la capacidad de representar al público, promover el desarrollo internacional y aumentar los servicios públicos. También deben gestionar sus responsabilidades a través de una gobernanza innovadora y participativa. Su enfoque debe promover la cultura, valores como la responsabilidad, la honestidad y el respeto por los ciudadanos. Además, estos gobiernos deben proporcionar una gestión transparente y eficaz. Esto los ayudará a brindar áreas más saludables, seguras y ordenadas con mejores estándares de vida para las personas que gobiernan.

**2.2.2 Servicio Público**

**2.2.2.1 Concepto**

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

Muchos autores han generado definiciones que se enuncian a continuación. Para Berry et al. (1992) son acciones de naturaleza específica o proporcional que va servir a una persona o causa; es inmaterial como parte de la transacción y es ejercida de unas personas a otras personas para lograr satisfacer a quien lo recibe.

Vargas y Sarmiento (1996) mencionan que son actividades administrativas que desarrollan los gobiernos locales cuya finalidad tiene por satisfacer requerimientos cuyo interés sea general por medio de estos servicios.

Según Cordero (2011) La Constitución Política señala que el fin último de la sociedad y del Estado es proteger la dignidad de la persona. Al formalizar este objetivo, es posible sistematizar otros rasgos importantes relacionados con el servicio público. Uno de estos rasgos es la necesidad de una adecuada creación y prestación de servicios públicos.

La Constitución y las leyes establecen las necesidades generales que los organismos públicos deben atender regular y continuamente. Estas necesidades deben ser satisfechas por medios legales, ya sea directamente o a través de un concesionario. Alternativamente, estas necesidades pueden ser satisfechas por cualquier otro medio sujeto a un régimen de derecho público o privado.

Esta expresión “organismos públicos o privados” se refiere a los servicios públicos de carácter material. Esto significa que cualquier tarea asumida por una entidad pública, como el gobierno nacional, una autoridad regional o una organización local, se considera un servicio público. Esto también se aplica a organizaciones funcionalmente descentralizadas como institutos autónomos, empresas estatales y asociaciones no territoriales. Por el contrario, las tareas proporcionadas por individuos deben considerarse servicios públicos informales.

Sin discriminar entre el público, los servicios públicos satisfacen las necesidades generales a un precio. Estos servicios incluyen bienes y servicios que cumplen objetivos sociales, como promover la interacción social o el crecimiento económico. Además, estos servicios deben atender las necesidades de la comunidad sin centrarse exclusivamente en la economía. Tal como lo definen Reyna y Ventura (2008), el servicio público es la creación

de una unidad administrativa dentro de la estructura del estado o administración pública para satisfacer las necesidades públicas y satisfacer los intereses públicos. Esta es la razón por la cual los países y el servicio público a menudo se denominan lo mismo.

### ***2.2.2.2 Creación de los servicios públicos***

Los servicios públicos se crean mediante la creación de leyes o por la constitución política. Crear servicios públicos simplemente significa que el gobierno decidió brindar beneficios a la comunidad o brindar atención regular y continua para una necesidad específica. También se pueden realizar gestionando una actividad o haciéndose cargo de la administración de la misma. Esto lo decide el estado; ellos deciden quién tendrá la iniciativa y el control de este proceso.

Según Amad (2002), Gaston Jeze, en la página 56 de su libro, afirma que los servicios públicos existirán siempre que el gobierno satisfaga las necesidades generales a través de un proceso de servicio público establecido por el sistema legal.

Varios servicios públicos requieren la creación de lineamientos legales específicos. Estos incluyen ordenanzas regionales y municipales, así como leyes adicionales. La instrumentación de estas disposiciones en la Ley General de Presupuesto de la República reúne todos los elementos necesarios para su funcionamiento continuo.

### ***2.2.2.3 Características de los servicios públicos***

Como expone Solanes (1999), en la doctrina y el ordenamiento jurídico, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

- 1) Actividades como estas siempre están sujetas a regulación gubernamental; no siempre tienen competencia y no siempre tienen la intención de dañar a alguien.
- 2) El sector público debe prestar servicios que sean más eficientes que los monopolios.

Por ejemplo, el gobierno debería administrar los sistemas de agua y alcantarillado



como un monopolio. Esto es más eficiente que tener competencia entre los proveedores de servicios públicos (que es lo que hacen algunos sistemas). Sin embargo, es necesario crear estos monopolios a través de la regulación y acciones voluntarias. Esto se debe a que la prestación de estos servicios generalmente beneficia a varias personas sin necesidad de que ninguna persona específica contribuya.

- 3) Los servicios regulados por el interés público incluyen el costo y los servicios prestados. Esto permite que el público controle los servicios que ofrecen.
- 4) Un proveedor no permanente debe atender las necesidades de la comunidad por encima de los intereses privados. Esto solo se puede lograr si un proveedor opera de manera continua y regular.
- 5) Cuando los intereses públicos y privados chocan por los servicios públicos, normalmente hay una causa para la fricción. Esto se debe a que las empresas que intentan aumentar sus ganancias a menudo entran en conflicto con el deseo del público de servicios asequibles.
- 6) Las necesidades de las personas deben tener prioridad al considerar si el servicio público está disponible. Los servicios deben crearse para servir al público y no para obtener ganancias.
- 7) El Estado regula el acceso a su información con estricto apego al ordenamiento jurídico correspondiente. Esto puede ser realizado por instituciones públicas y privadas.

#### ***2.2.2.4 Clasificación de los servicios públicos***

A decir de Castellín (2009), en doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

- 1) **Esenciales y no esenciales:** Para seguir siendo viable, un estado necesita proporcionar sus servicios básicos; seguridad, educación y salud. Las necesidades como proporcionar transporte o reparar televisores rotos no importan siempre que sean proporcionadas por el estado. Es por eso que se los denomina "no esenciales", porque no importa si el estado se mantiene vivo.
- 2) **Permanentes y esporádicos:** Las necesidades básicas de la vida diaria se dividen en dos categorías. Los beneficios o servicios discretos entran para satisfacer una necesidad temporal. Y las ofrendas continuas, como la provisión de comida, se hacen para proporcionar un sustento continuo.
- 3) **Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios:** La distinción entre servicios comerciales y públicos se relaciona con la intención del proveedor del servicio. Por ejemplo, si tienen la intención de ganar dinero, se clasifica como servicio público comercial. Por el contrario, los servicios públicos destinados a satisfacer una necesidad de la comunidad se clasifican como servicios públicos industriales y comerciales.
- 4) **Servicios públicos obligatorios y optativos:** El ordenamiento jurídico los asigna a la primera categoría porque son mandatorios de la Constitución y las leyes. Las categorías opcionales convenientes están controladas por funcionarios gubernamentales con discreción.
- 5) **Por la forma de prestación de servicio:** Los concesionarios prestan por medios legales fuera del estado. Por ejemplo, las entidades regionales, municipales y estatales pueden obtener préstamos a través de concesionarios.

### ***2.2.2.5 Derecho de acceso a servicios públicos de calidad en el ámbito***

#### ***Internacional.***

El artículo 115 de la Constitución Mexicana establece que los municipios deben prestar servicios públicos; este es un requisito por ley. Es importante señalar que esta tarea fue elevada a rango constitucional a través de las reformas realizadas al artículo 115. Esta sección de la Constitución establece que los municipios necesitan la asistencia de los gobiernos estatales cuando sea necesario. Además, los municipios deben cumplir con las leyes dadas con respecto a estos servicios. El artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Mexicanos establece que los municipios de un mismo estado pueden coordinarse y colaborar para la prestación de servicios públicos. Esto es legalmente válido porque el mismo artículo dice que debe hacerse con sujeción a la ley. Una disposición relacionada, el Artículo 116, establece que los municipios pueden formar comités de servicio público para abordar problemas locales y hacer recomendaciones.

Lo mejor es aclarar lo que todos entienden por servicio público desde el principio. Este debe incluir explicaciones de sus diversas teorías, los rasgos que contiene, así como su clasificación y los principios que lo rigen.

### **2.2.3 Servicio de Limpieza pública**

El área del servicio de limpieza pública, es la unidad orgánica, encargada de mantener en óptimo estado la limpieza de calles, espacio público, colegios, parque y jardines de la jurisdicción de su competencia.

En un sentido amplio podemos definirlo como un conjunto de actividades y procesos de almacenamiento, recolección, transporte, transferencia, tratamiento, disposición, barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Responder a las expectativas de calidad, también supone los actos de prevención, acondicionamiento, capacitación, participación y control.

Según el MOF de la Agencia Municipal Chuquitanta, es un órgano desconcentrado de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, que solo cuenta con personal administrativo y no personal operativo de limpieza y depende orgánica y funcionalmente de la Municipalidad de San Martín de Porres.

El problema aquí radica que no hay una descentralización económica, administrativa y funcional solo sirven de enlace y que canalizan la problemática, pero que tienen que esperar las decisiones que se tomen a nivel de municipalidad distrital a posteriori, perjudicando al ciudadano que requiere de toma de decisiones y soluciones inmediatas.

Un servicio de limpieza de calidad, dependerá de la atención personalizada, oportuna, de parte de la municipalidad, con horarios frecuentes, permanentes y que estos respondan a las necesidades de la población en general, que cuenten con el equipamiento necesario e indispensable para cubrir las expectativas y solucionar los problemas de la basura.

Es necesario también que se recoja las sugerencias de los vecinos, sus inquietudes, dudas y reclamos y darle la solución correspondiente en el menor tiempo posible.

Se hace necesario asimismo el control, ciudadano en el servicio de limpieza pública. Aquí se considera los siguientes indicadores que tendrán que cumplirse para un óptimo servicio de limpieza pública.

#### **2.2.4 Servicios públicos de parques y jardines**

Son los espacios públicos destinados la recreación, esparcimiento, deporte y que ayudan en la salubridad, bienestar, mejora las condiciones ambientales, mejora las

condiciones estéticas de la ciudad y que contribuyen a mejorar la calidad de vida en las personas.

Comprende los espacios destinados a plantaciones de árboles, áreas verdes, recreación, deporte, que garantiza la salubridad, el esparcimiento y la práctica de deportes, mejora las condiciones ambientales y por ende mejora la calidad de vida de los vecinos del lugar.

Los parques y jardines constituyen el único reducto que los habitantes tienen para aliviarse de los males endémicos de las localidades, son una garantía de la presencia de la naturaleza en la ciudad. Parques y jardines urbanos.

Los parques y jardines contribuyen con funciones ornamentales, a reducir la contaminación ambiental, en la salud física como en la salud mental de los seres humanos e influyen de forma positiva, proporcionan espacios recreativos y de expansión, mejoran las condiciones micro climáticas de la ciudad. Los parques, son los áreas o espacio públicos, donde predomina la vegetación, siendo útil para la recreación, el descanso de los habitantes. Es el lugar propicio para hacer uso de nuestro derecho a la recreación, así como para el descanso, relajo de los vecinos de todas las edades.

Es una serie de actividades encaminadas a dar el mantenimiento respectivo a las bermas centrales y laterales, parques, árboles, jardineras y demás áreas verdes del distrito.

- 1) **Poda de árboles:** es la acción de cortar partes indeseables de un árbol o una planta (hojas, ramas, flores, etc.) realizado según el resultado deseado, en lo referente a seguridad, estética urbana, productividad o necesidades fitosanitarias de la planta.
- 2) **Corte de césped:** Esta labor consiste básicamente en disminuir la altura de la hierba, además del aspecto estético, posee una influencia decisiva sobre el desarrollo de las raíces, la densidad de la cubierta vegetal, su homogeneidad y la ausencia de malezas.

Se lleva a cabo utilizando máquinas especiales para tal fin, manejadas por personal debidamente capacitado y especializado.

- 3) **Jardinería:** arte y práctica de cultivar los jardines, actividad realizada por razones estéticas, con el fin de embellecer las áreas verdes. Esta labor incluye acciones de sembrado y resembrado de arbustivas, flores, césped y árboles, preparación del terreno para la siembra, perfilado, colocación de tutores, probetas, arreglo de cercos, arreglo de macizos de las diferentes jardineras, desmalezado de macizos de flores de estación y de arbustivas de bermas, parques y jardines, así como el abonado de la tierra.
- 4) **Fumigación:** Este proyecto consiste en la desinfección de árboles, arbustos o masas enfermas mediante el uso de aspersores o pulverizadores. También empleamos el lavado agrícola como forma de eliminar plagas leves. Combinamos esto con plantas de limpieza con detergente agrícola cuando el tránsito vehicular es intenso. Esto hace que las hojas se cubran de dióxido de carbono al alterar su proceso de fotosíntesis. Adicionalmente eliminamos plagas leves mediante lavado agrícola..
- 5) **Recolección y disposición final de maleza:** Existe un economato de 5 toneladas para recolectar, transportar y eliminar adecuadamente los desechos de mantenimiento verde. Esto se logra mediante el uso de un camión de movimiento de cercas con barandilla.

### 2.2.5 Seguridad Ciudadana

En el día de la Presidencia del Consejo de Ministros, la seguridad ciudadana es responsabilidad del Estado en colaboración con la ciudadanía en general. Esto es para asegurar que convivan en paz y que la violencia sea erradicada de las vías y espacios públicos. Además, es para prevenir los delitos cometidos por el público en general.

La protección de los derechos y libertades de los ciudadanos forma parte de la seguridad ciudadana; también proporciona paz, sosiego, seguridad, cumplimiento y respeto a las garantías individuales y sociales.

El encargado de dar cumplimiento a las directivas del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana es el Ministerio del Interior; CONASEC, el máximo organismo de seguridad del país, opera bajo esta presidencia. Cada nivel de gobierno ejecuta programas, proyectos y directivas a través de sus consejos regionales, provinciales y distritales. Adicionalmente, los consejos regionales, provinciales y distritales deben coordinarse con las asambleas vecinales para promover la organización comunitaria. Adicionalmente, las rondas campesinas se coordinan con las asambleas vecinales para promover la organización comunitaria.

Según Mollericona et. al. (2007) la seguridad ciudadana establece:

(...) un nivel de interacción entre Estado y sociedad para obtener el bien colectivo que es la seguridad. Dicha seguridad implica (o, al menos, supone) velar por la libertad y la propiedad, toda vez que son elementos que se encuentran en el centro del desarrollo de la sociedad actual y el Estado de Derecho (pp. 8-9).

Así pues, la seguridad ciudadana es la participación entre Estado y sociedad para lograr el cuidado de la libertad y la propiedad como interés común.

Según la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, define Seguridad Ciudadana como:

La acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas (Ley 27933, 2003, art. 2).

Según el Reglamento de la Ley N° 27933, define Seguridad Ciudadana como:

La acción integrada, multisectorial e intergubernamental, con base territorial y articulada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, con la finalidad de asegurar su protección y convivencia pacífica a través de la previsión, control y erradicación de la violencia, delitos, faltas y contravenciones; así como la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, la rehabilitación y restauración social y la atención a las víctimas (D.S. 011-2014-IN, 2014, art. 3)

### **2.3 Marco Conceptual**

**Ley Orgánica de Municipalidades:** Las leyes orgánicas como la de las municipalidades son necesarias para regular aspectos de la vida social son diferentes de las leyes ordinarias se requiere mayoría absoluta para su aprobación no pueden modificarse con facilidad o con la sola voluntad de un gobernante.

**Factores internos de la organización:** Son los que originan cambios importantes en la gestión institucional e influyen en ella, se tiene a los indicadores siguientes: a) Organigrama, b) Reglamento de Organización y Funciones (ROF), c) Manual de Organización y Funciones (MOF), d) Cuadro de Asignación de Personal (CAP), e) Presupuesto Analítico de Personal (PAP) y f) Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

**Factores externos de la organización:** Son aquellos que nos permite aplicar para alcanzar los objetivos y metas donde participen las diferentes áreas, siendo estos los siguientes: a) Plan Operativo Institucional (POI), b) Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal.



**Limpieza pública:** La Unidad de Limpieza Pública es la unidad orgánica encargada de la ejecución y mantenimiento de los servicios públicos urbanos y ambientales. La Unidad de Limpieza Pública tiene como objetivo mantener en óptimo estado la limpieza del distrito.

**Seguridad ciudadana:** La Seguridad Ciudadana es una situación social, donde predomina la sensación de confianza, entendiéndosela como ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica, donde el Estado debe garantizar la vida, la libertad y el patrimonio ciudadano.

Según la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, se entiende por Seguridad Ciudadana a “la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas”

## **CAPITULO III**

### **HIPOTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

El buen funcionamiento de los servicios públicos determina de manera significativa una gestión municipal eficiente en la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres, 2018.

#### **3.2 Hipótesis Especificas**

- 1) El buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres, 2018.
- 2) El mantenimiento oportuno y sostenible de los Parques y Jardines determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres, 2018.
- 3) El buen funcionamiento del servicio de Seguridad Ciudadana determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres, 2018.

### 3.3 Variables

*Tabla 1: Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente X: <b>Servicio Público</b>	La gestión pública municipal comprende un conjunto de capacidades para planificar, administrar, gestionar, gobernar y atender las demandas de los ciudadanos de un territorio determinado. Un conjunto de definiciones ilustra un nuevo enfoque gerencial en este sistema de administración.	El servicio público para su concepción toma en consideración aspectos fundamentales de las necesidades de los ciudadanos, como la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines y la seguridad ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ X1: Limpieza Pública.</li> <li>✓ X2: Mantenimiento de Parques y Jardines.</li> <li>✓ X3: Seguridad Ciudadana.</li> </ul>	<p><b>De la dimensión X1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia del servicio de recolección</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cantidad de unidades recolectoras</li> <li>✓ Cumplimiento legal</li> </ul> <p><b>De la dimensión X2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia del servicio de mantenimiento de Parques y Jardines</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cumplimiento legal</li> </ul> <p><b>De la dimensión X3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia de patrullaje policial</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cantidad de unidades</li> <li>✓ Cumplimiento legal</li> </ul>
Variable Dependiente Y: <b>Gestión Municipal</b>	El servicio público es una actividad técnica, directa o indirecta, de la administración pública, que ha sido creada y controlada para asegurar de una manera permanente, regular, continúa y sin propósitos de lucro la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general, sujeta a un régimen especial de derecho público.	La gestión municipal, implica la medición del nivel del funcionamiento por el servicio y de manera general por sus características totales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Y1: Nivel de Funcionamiento por Servicio</li> <li>✓ Y2: Nivel de Funcionamiento Total.</li> </ul>	<p><b>De la dimensión Y1:</b> Funcionamiento del servicio</p> <p><b>De la dimensión Y2:</b> Funcionamiento total</p>

*Fuente: Elaboración propia (2021)*

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Método de Investigación

##### 4.1.1 Método general:

Como método general, se empleó el método científico, que según Álvarez (2002), se concibe como el método de estudio y aplicación de métodos, técnicas y recursos empleando en el transcurso de proceso de investigación. En la presente investigación, se ha empleado el método científico con la finalidad de identificar en el un conjunto de características dentro de su procedimiento, como son la utilización de métodos específicos, inductivo- deductivo y analítico-sintético, según indica el citado Álvarez (2002).

En enfoque adquirido en la investigación, es cualitativo de carácter empírico. Es cualitativo, como señala Hernández, et. al. (2014), “(...) utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (p. 7).

Por otro lado, es de carácter empírico, pues, como señala Álvarez (2002), “(...) está dirigida a buscar un mayor acercamiento entre el sistema normativo y la realidad social” (p. 31). Esta realidad social se expresa zona de Chuquitanta San Martin de Porres.

##### 4.1.2 Métodos Especifico:

- a) **Método Inductivo – Deductivo:** Porque la investigación partió del estudio de hechos concretos de cómo se presenta en la realidad del funcionamiento de los servicios públicos y su afectación en la gestión municipal eficiente de Chuquitanta San Martin de Porres – Lima.

- b) **Método Análisis Síntesis:** Se utilizó al hacer un estudio de los servicios públicos y una gestión municipal eficiente, su definición, justificación, importancia, fundamento, regulación, ubicación legal y carácter del mismo que permitió comprender su naturaleza jurídica, sociológica, entre otros.

#### 4.1.3 Métodos Particulares:

- a) **Método Exegético:** Que permitió conocer el sentido de las normas jurídicas y el sentido que quiso darle el Legislador, a través de un análisis gramatical (lingüística, etimológica) de los servicios públicos de calidad y de una gestión municipal eficiente gobierno electrónico. Así mismo este método implicó realizar un estudio histórico de los antecedentes jurídicos de los servicios públicos de calidad y de una gestión municipal eficiente.
- b) **Método Sistemático:** Que permitió una interpretación de las normas que regulan los servicios públicos de calidad y de una gestión municipal eficiente, teniendo en concordancia con todo el conjunto de normas particulares estructuradas hasta la Constitución. Se tuvo en cuenta las legislaciones internacionales y las alternativas de tratamiento jurídico.
- c) **Método Sociológico:** Que permitió interpretar la norma que regula los servicios públicos de calidad y de una gestión municipal eficiente, al recurrir a los diversos datos que aporta la realidad sociocultural, para entender su naturaleza sociológica.

#### 4.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue básica o teórica, puesto que en primer lugar se explicó los fundamentos teóricos, doctrinarios y legales del funcionamiento de los servicios públicos y su afectación en la gestión municipal eficiente de Chuquitanta San Martín de Porres – Lima.

### 4.3 Nivel de Investigación

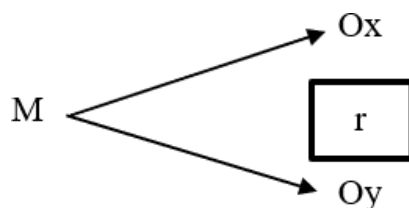
El nivel de investigación es correlacional, que como dicen García y García (2015), busca identificar explicaciones por medio del estudio y determinación de relaciones entre variables y acaso también el posible indicio de causalidad entre ellas, dentro de marcos naturales, no es posible la manipulación de las mismas.

En la presente investigación, este nivel se expresó al querer medir la relación y posible causalidad de las variables, servicios públicos y gestión municipal eficiente en Chuquitanta San Martín de Porres – Lima.

### 4.4 Diseño de la Investigación

El Diseño de investigación es el no experimental transeccional. Es no experimental por cuanto este tipo de diseño no permite la manipulación de las variables de estudio, como acaso señalan García y García (2015), por la naturaleza de las mismas y por la finalidad del estudio. Por otro lado, es transeccional por cuanto se ha analizado la problemática dentro de un periodo de tiempo, señalado en la delimitación temporal de nuestra investigación.

El diseño de la investigación, presenta el siguiente esquema:



Dónde:

$r$  = relación entre las variables.

$M$  = Muestra conformada por pobladores de Chuquitanta de San Martín de Porres.

$O$  = Observaciones de las variables a realizar de la muestra.

X = Observación de la variable: Gestión municipal.

Y = Observación de las variables: el acceso a la información de los ciudadanos; en la transparencia del gobierno municipal y en la participación ciudadana.

## 4.5 Población y muestra

### 4.5.1 Población

La población, es definida por Moreno (2021), como el conjunto o agrupamiento total o global de individuos, elementos, objetos, que se caracterizan por poseer determinadas cualidades observables y comunes, que se plasman en contexto espacial y temporal.

Para la presente investigación, la población estuvo conformada de la siguiente manera:

*Tabla 2: Conformación de la población*

<b>Personas</b>	<b>Cantidad</b>
Representantes de los programas de vivienda de Chuquitanta	135
Trabajadores administrativos	2
Funcionarios	3
<b>Total</b>	<b>140</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

### 4.5.2 Muestra

La muestra es definida por López (2004), como el “(...) subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.” (p. 45).

Por otro lado, el muestreo, según el citado López (2004), es el “(...) método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población.” (p. 45).

Tomando en consideración que este estudio es de carácter censal, es decir, se aplicó el método de nuestro no probabilístico, a juicio del investigador, de modo que, la muestra

seleccionada fue igual a la población; en consecuencia, la muestra estuvo conformada de la siguiente manera:

*Tabla 3: Conformación de la muestra*

<b>Personas</b>	<b>Cantidad</b>
Representantes de los programas de vivienda de Chuquitanta	135
Trabajadores administrativos	2
Funcionarios municipales	3
<b>Total</b>	<b>140</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

#### **4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.6.1 Técnicas**

Como técnica de recolección de datos se han empleado, por un lado, la encuesta, definida por García, et. al. (1993) cómo, aquella que:

(...) utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 153).

En ese sentido, esta técnica se aplicó en la presente investigación con la finalidad de diseñar el correspondiente instrumento de recolección de datos de la muestra antes indicada.

Por otro lado, se ha empleado la técnica del análisis documental, la cual nos permitió recopilar información a través de documentos escritos sobre los servicios públicos de Chuquitanta para realizar la definición, efectos jurídicos y de las posiciones doctrinarias,



relacionadas con el tema, entre otros, como son: libros (tratados, manuales y ensayos), códigos, revistas académicas y publicaciones, informes, editoriales y anuarios.

#### **4.6.2 Instrumentos**

Como instrumento de recolección de datos se ha formulado un cuestionario, que estuvo conformada por preguntas cerradas sobre diversos aspectos del funcionamiento de los servicios públicos de Chuquitanta y las fichas de análisis de contenidos que nos sirvió para recolectar información de las variables de investigación.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En primera instancia se formuló la encuesta a los integrantes de la muestra de investigación, para después procesarla. Inicialmente, se codificaron las respuestas, para con este insumo diseñar una base de datos en el paquete estadístico SPSS y luego ingresar la información recolectada y codificada. Posteriormente, se hizo uso de la estadística descriptiva para presentar la información ingresada, con el apoyo de las distribuciones de frecuencia. Para facilitar el análisis de datos, se utilizaron representaciones gráficas como el histograma de frecuencia, el gráfico de barras y los gráficos circulares

#### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación**

La investigación se ha ceñido a emplear la metodología regulada en los reglamentos de la Universidad Peruana Los Andes, el estilo de redacción APA, así como respetando los derechos de autor de las fuentes bibliográficas empleadas.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

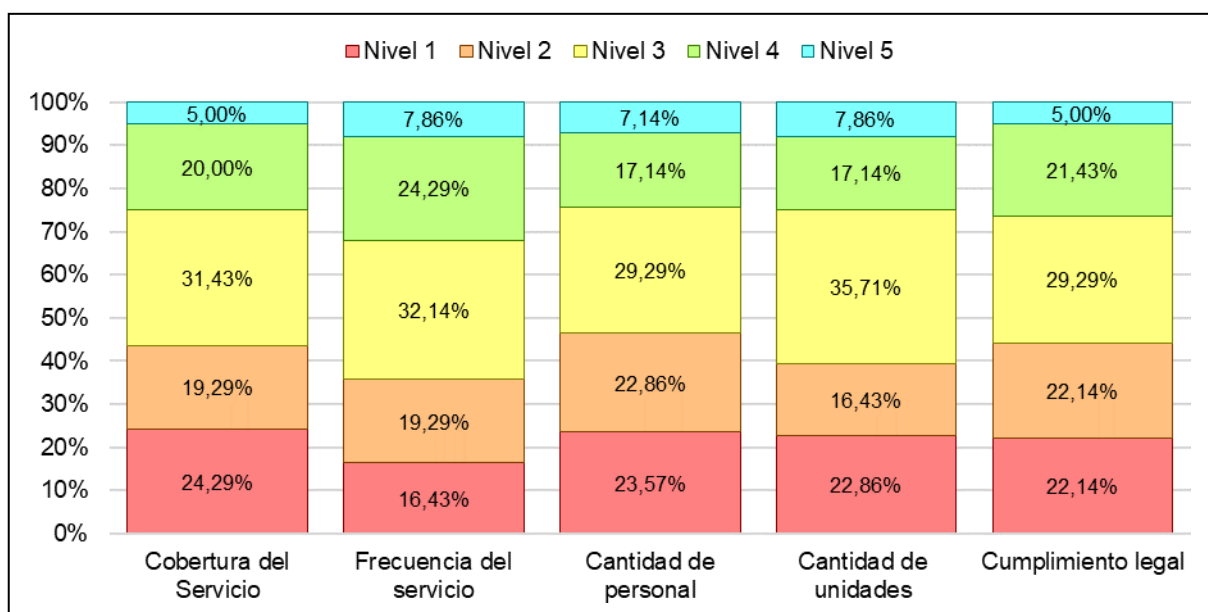
#### 5.1 Descripción de resultados

*Tabla 4: Resumen estadístico Limpieza Pública*

Indicador	Cobertura del Servicio	Frecuencia del servicio	Cantidad de personal	Cantidad de unidades	Cumpli- miento Legal
Media	2.62	2.88	2.61	2.71	2.65
Moda	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Q1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Mediana	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Q3	3.25	4.00	3.00	3.25	4.00
DesvEst	1.20	1.18	1.22	1.22	1.19

*Fuente: Elaboración Propia*

*Gráfico 1: Frecuencias para Limpieza Pública*



*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** La tabla 4 refleja el resumen estadístico de los 5 ítems utilizados para evaluar el servicio de la limpieza pública. El mayor promedio registrado corresponde a la frecuencia del servicio, con un valor de 2.88, mientras que el menor valor corresponde al ítem de cantidad de personal, con un valor de 2.61. Los ítems de cantidad de personal y cantidad de unidades poseen la mayor desviación estándar, con un valor de 1.22, mientras que el ítem de frecuencia de servicio reporta la menor desviación, con un valor de 1.18. Analizando todos estos resultados se puede afirmar que el ítem que mide la frecuencia del servicio es la que tiene mejor valoración promedio y cuyos datos son más consistentes (es decir, están menos dispersos).

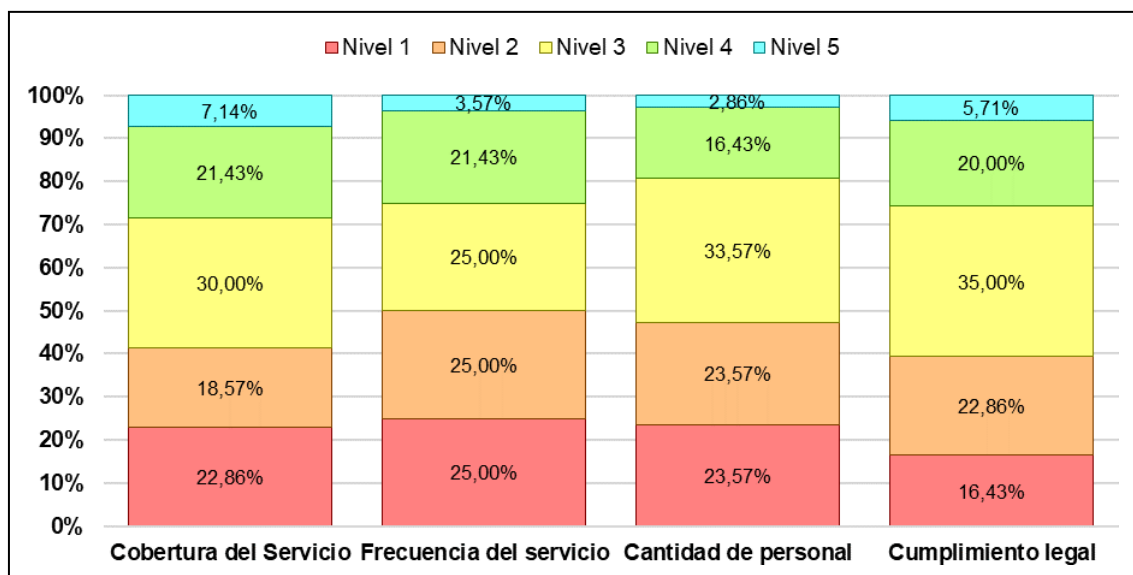
El gráfico 1 es una representación gráfica de los valores de los 5 ítems de la dimensión limpieza pública; con un segmento coloreado para cada uno de los 5 niveles de la escala del instrumento. Puede observarse que, para todos los ítems, el nivel 3 de la escala es el más frecuente; es decir, predomina las opiniones de nivel intermedio; mientras que, en todos los ítems, el nivel 5 es el menos frecuente.

*Tabla 5: Resumen estadístico Parques y Jardines*

<b>Indicador</b>	<b>Cobertura del Servicio</b>	<b>Frecuencia del servicio</b>	<b>Cantidad de personal</b>	<b>Cumpli-miento legal</b>
<b>Media</b>	2.71	2.54	2.51	2.76
<b>Moda</b>	3.00	3.00	3.00	3.00
<b>Q1</b>	2.00	1.75	2.00	2.00
<b>Mediana</b>	3.00	2.50	3.00	3.00
<b>Q3</b>	4.00	3.25	3.00	4.00
<b>DesvEst</b>	1.24	1.18	1.11	1.12

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico 2:** Frecuencias para Parques y Jardines



*Fuente:* Elaboración Propia

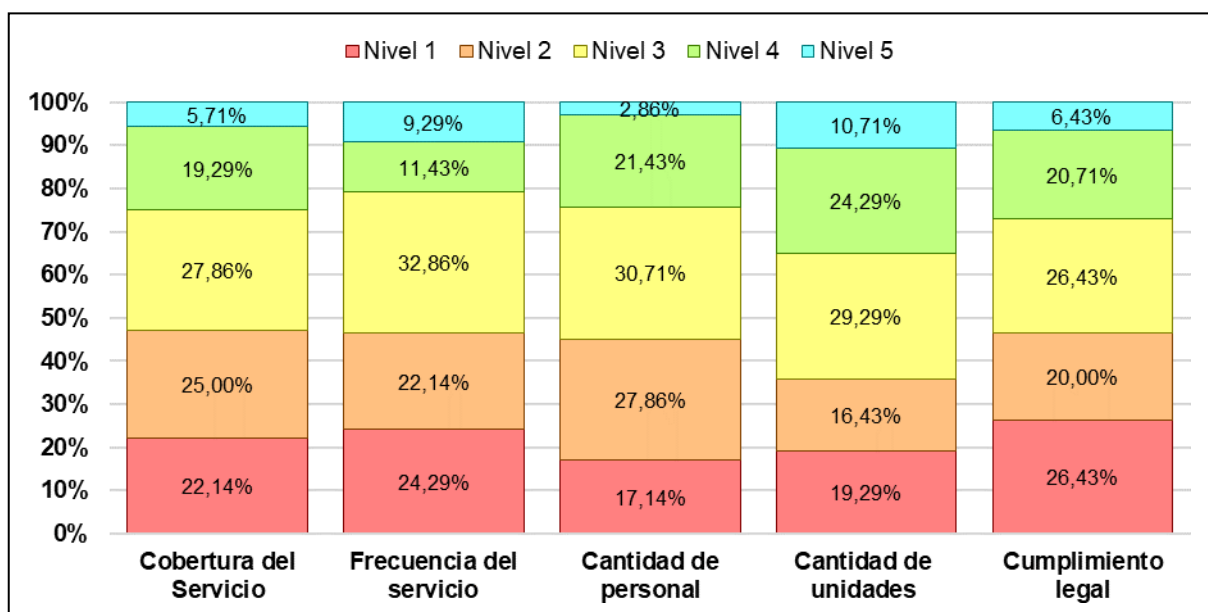
**Interpretación:** La tabla 5 presenta el resumen de los valores obtenidos en los 4 ítems utilizados para evaluar la dimensión Parques y Jardines. El mayor promedio reportado es el correspondiente al cumplimiento legal, con un valor de 2.76, mientras que la cantidad de personal posee el menor promedio, con un valor de 2.51. La mayor dispersión de datos (medida a través de la desviación estándar) la reporta el ítem relacionado con la cobertura del servicio, mientras que el menor valor es que corresponde a la cantidad de personal, con 1.11.

El gráfico 2 es una representación gráfica de las frecuencias de cada uno de los niveles del instrumento. Para los 4 ítems que conforman esta dimensión, el nivel 3 es el más frecuente, mientras que el nivel 5 es el menos frecuente.

**Tabla 6:** Resumen estadístico Seguridad Ciudadana

Indicador	Cobertura del Servicio	Frecuencia del servicio	Cantidad de personal	Cantidad de unidades	Cumpli- miento legal
<b>Media</b>	2.61	2.59	2.65	2.91	2.61
<b>Moda</b>	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
<b>Q1</b>	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00
<b>Mediana</b>	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
<b>Q3</b>	3.25	3.00	3.00	4.00	4.00
<b>DesvEst</b>	1.19	1.23	1.09	1.27	1.26

*Fuente:* Elaboración Propia

**Gráfico 3:** Frecuencias para Seguridad Ciudadana

*Fuente:* Elaboración Propia

**Interpretación:** La tabla 6 recopila los resultados de los cinco ítems que conforman la dimensión seguridad ciudadana. El mayor valor promedio corresponde a la pregunta relacionada con la cantidad de unidades, con un valor de 2.91, mientras que el menor valor es el referido a la frecuencia del servicio, con 2.59. La mayor desviación estándar la reporta

el ítem de cantidad de unidades (1.27), mientras que el menor corresponde al de la cantidad de personas (1.09).

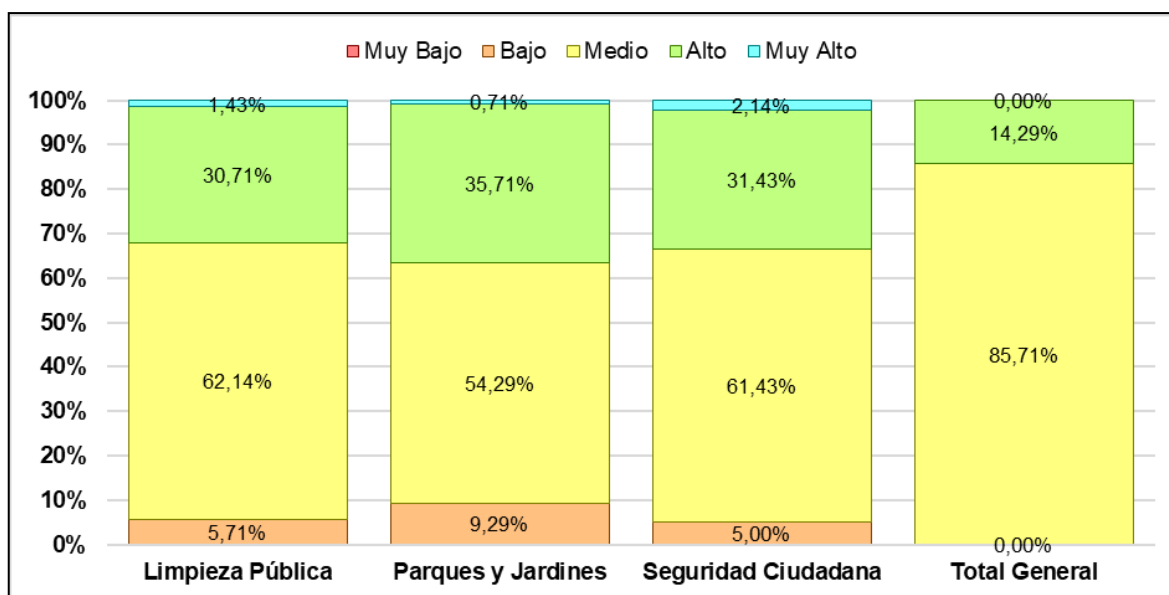
El gráfico 3 resume de manera gráfica las frecuencias de cada uno de los niveles de la escala utilizada para los 5 ítems que conforman la dimensión seguridad ciudadana. Para todos los casos, el nivel con mayor frecuencia es el 3, mientras que el nivel con menor frecuencia para todos los ítems es el 5.

**Tabla 7:** Nivel de funcionamiento por servicios y total

Nivel Funcionamiento	Limpieza Pública	Parques y Jardines	Seguridad Ciudadana	Total General
<b>Muy Bajo</b>	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
<b>Bajo</b>	5.71%	9.29%	5.00%	0.00%
<b>Medio</b>	62.14%	54.29%	61.43%	85.71%
<b>Alto</b>	30.71%	35.71%	31.43%	14.29%
<b>Muy Alto</b>	1.43%	0.71%	2.14%	0.00%

*Fuente:* Elaboración Propia

**Gráfico 4:** Frecuencias de nivel de funcionamiento



*Fuente:* Elaboración Propia

**Interpretación:** La tabla 7 contiene las frecuencias relativas para el nivel de funcionamiento de cada uno de los servicios, así como el nivel de funcionamiento total; estos valores están representados de manera gráfica en la gráfico X. Para ninguno de los casos evaluados se reportan evaluaciones dentro de la categoría “Muy Bajo”. Para la categoría “Bajo”, el menor valor reportado es el del total general, con 0.0%, mientras que el mayor valor es el de Parques y Jardines, con 9.29%. En todos los casos, la mayor frecuencia reportada corresponde a la categoría “Medio”, siendo el mayor valor el correspondiente al total general (85.71%) y el menor el de Parques y Jardines (54.29%). De todos los casos donde el nivel catalogado como alto, el ítem con la mayor frecuencia absoluta es el de Parques y Jardines con un 35.71%, mientras que el total general posee la menor frecuencia, con un valor de 14.29%. Para la categoría “Muy Alto”, el valor correspondiente a seguridad ciudadana presenta la mayor frecuencia, con 2.14%, mientras que el total general posee la menor frecuencia, con 0.0%

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### 5.2.1 De la Hipótesis Específica 1

- **Ha1 (Hipótesis alterna):** El buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.
- **Ho1 (Hipótesis Nula):** El buen funcionamiento del servicio de limpieza pública no determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.

Para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de percepción del servicio de limpieza pública y el funcionamiento general de los servicios

públicos, se desarrollará una prueba de chi-cuadrado tomando en cuenta la cantidad de encuestas que están dentro de cada categoría de evaluación.

**Tabla 8:** *Análisis Funcionamiento Limpieza Pública vs General*

<b>Limpieza Pública</b>	<b>Funcionamiento General</b>				
	<b>Muy Bajo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy Alto</b>
<b>Muy Bajo</b>	0	0	0	0	0
<b>Bajo</b>	0	0	8	0	0
<b>Medio</b>	0	0	80	7	0
<b>Alto</b>	0	0	31	12	0
<b>Muy Alto</b>	0	0	1	1	0

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La tabla 8 contiene la información de ambas variables. El valor del estadístico chi cuadrado para esta tabla es de 12.698 y 3 grados de libertad, con una significancia de 0.005; como esta significancia es menor que el valor normalmente considerado como límite ( $p=0.005$ ).

**Conclusión estadística:** Por los valores señalados, podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para confirmar una relación y posible dependencia de nivel significativo entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), de modo que se puede afirmar que el buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina de manera significativa una gestión municipal eficiente.

### 5.2.2 De la Hipótesis Específica 2

- **Ha2 (Hipótesis alterna):** El buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.



- **Ho2 (Hipótesis Nula):** El buen funcionamiento del servicio de limpieza pública no determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.

Para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de percepción del servicio de seguridad ciudadana y el mantenimiento de parques y jardines, se desarrollará una prueba de chi-cuadrado tomando en cuenta la cantidad de encuestas que están dentro de cada categoría de evaluación:

*Tabla 9: Análisis Funcionamiento Mantenimiento Parques y Jardines vs General*

Mantenimiento	Funcionamiento General				
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
<b>Parques y Jardines</b>					
<b>Muy Bajo</b>	0	0	0	0	0
<b>Bajo</b>	0	0	12	1	0
<b>Medio</b>	0	0	69	7	0
<b>Alto</b>	0	0	39	11	0
<b>Muy Alto</b>	0	0	0	1	0

*Fuente: Elaboración Propia*

La tabla 9 contiene la frecuencia de los casos que catalogaron la gestión del servicio de mantenimiento de parques y jardines, así como el funcionamiento general de la municipalidad; con esta tabla de doble entrada, se realizará la prueba chi cuadrado a fin de determinar si existe alguna relación entre las variables. El valor del estadístico chi cuadrado para esta tabla es de 10.490 y 3 grados de libertad, con una significancia de 0.015; al ser menor que el valor límite de 0.05.

**Conclusión estadística:** Por los valores señalados, podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para confirmar una relación y posible dependencia de nivel

significativo entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), de modo que se puede afirmar que puede afirmarse que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. La información recopilada en el análisis permite concluir que el buen funcionamiento del servicio de mantenimiento de áreas verdes (parques y jardines) determina de manera significativa una gestión municipal eficiente.

### 5.2.3 De la Hipótesis Especifica 3

- **Ha3 (Hipótesis alterna):** El buen funcionamiento del servicio de Seguridad Ciudadana determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.
- **Ho3 (Hipótesis Nula):** El buen funcionamiento del servicio de Seguridad Ciudadana no determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.

Para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de percepción del servicio de seguridad ciudadana y el funcionamiento general de los servicios públicos, se desarrollará una prueba de chi-cuadrado tomando en cuenta la cantidad de encuestas que están dentro de cada categoría de evaluación.

*Tabla 10: Análisis Funcionamiento Seguridad Ciudadana vs General*

Seguridad Ciudadana	Funcionamiento General				
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Muy Bajo	0	0	0	0	0
Bajo	0	0	12	1	0
Medio	0	0	69	7	0
Alto	0	0	39	11	0

---

<b>Muy Alto</b>	0	0	0	1	0
-----------------	---	---	---	---	---

---

*Fuente: Elaboración Propia*

La tabla 10 contiene la información de ambas variables. El valor del estadístico chi cuadrado para esta tabla es de 27.044 y 3 grados de libertad, con una significancia de 0.000; como esta significancia es menor que el valor normalmente considerado como límite ( $p=0.005$ ).

**Conclusión estadística:** Por los valores señalados, podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para confirmar una relación y posible dependencia de nivel significativo entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), de modo que, puede concluirse que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, es decir, se puede afirmar que el buen funcionamiento del servicio de seguridad ciudadana determina de manera significativa una gestión municipal eficiente.

### 5.3 Discusión de resultados

La ciudadanía otorga una gran importancia al funcionamiento de los servicios públicos; siendo este uno de los indicadores más utilizados para medir la confianza en las instituciones y la eficiencia de la gestión municipal (Monsiváis, 2019). Tomando este enfoque, se emiten los siguientes comentarios:

#### **Limpieza Pública:**

Los resultados obtenidos de esta investigación permiten indicar que la percepción general de la implementación del servicio de limpieza pública tiene un nivel de aprobación de 53.89%, por lo que se cataloga como intermedia; este resultado concuerda con el reportado por Chávez et al (2019), donde el 57.3% de encuestados indican que el servicio es de calidad regular. De acuerdo a Rivera et al (2020), el servicio de limpieza pública es

un componente importante del esfuerzo de los gobiernos por lograr espacios resilientes, seguros y sostenibles; tomando esta base, es lógico afirmar que la eficiencia de la gestión de este servicio puede categorizarse como de nivel intermedio. Esta calificación de nivel intermedio debe constituir un llamado a la revisión de las brechas en la gestión administrativa y operativa de la municipalidad, con el fin de encontrar soluciones factibles que permitan disminuir esa diferencia entre la situación planificada y la real; al respecto, Jiménez (2010) comenta que para lograr la meta de acortar las brechas es necesario desarrollar un proceso de planeación local integral, permanente y participativo, en otras palabras, debe incluirse la articulación del gobierno local con los vecinos.

#### **Parques y Jardines:**

El análisis de los datos obtenidos arroja que la percepción general del mantenimiento de los parques y jardines es del 52.61%, siendo catalogado como de nivel intermedio; este resultado es cónsono con el obtenido por Rojas (2019) quien reporta que la mayoría de los parques evaluados presentan una calidad ambiental regular; lo cual demuestra que el gobierno local no ejecuta una labor totalmente eficiente en el cuidado de los parques y jardines a su cargo, lo cual infringe el derecho de los ciudadanos a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida. Al respecto, Flores y González (2010) asevera que las municipalidades son los entes encargados de asumir el mantenimiento y planificación de las áreas verdes; por esta razón, este resultado debe servir como punto base para la revisión del ordenamiento jurídico existente en la actualidad y tomar las medidas pertinentes para fortalecerlo.

#### **Seguridad Ciudadana:**

En base a la información recopilada durante el desarrollo de esta investigación se puede indicar que la percepción general de la implementación del servicio de seguridad

ciudadana es de 53.49%, categorizado como de nivel medio según la escala definida para este trabajo; este resultado está alineado con el reportado por Chávez et al (2019), donde el 48% de los encuestados percibe el servicio de seguridad ciudadana como regular. Esta calificación debe ser el punto de partida de una revisión de las estrategias implementadas en la actualidad; al respecto, Álvarez (2012) sostiene que el uso adecuado de los recursos disponibles (personal, unidades móviles, infraestructura tecnológica, entre otros) promueve la eficiencia de gestión. En ese mismo orden de ideas, Tamayo (1997) señala que los gobiernos locales al igual que cualquier otra organización, se encuentran inmersos en un proceso productivo, debido a que deben transformar recursos humanos, financieros y tecnológicos (inputs) en bienes o servicios (outputs), mediante los cuales se busca satisfacer necesidades y problemas públicos y con ello lograr impactos globales tanto de carácter, social, político y económico.

#### **Comentarios generales:**

En esta investigación, la diferencia entre los que consideraron que el nivel de funcionamiento es regular y los que consideran que es bueno es de 71.42% a favor de la categoría regular; este valor es opuesto a lo obtenido por Hernández y Pérez (2013), donde la diferencia de opiniones entre el buen y el mal funcionamiento es de 54%, a favor del bueno; esta diferencia hace suponer que el nivel de confianza en las instituciones de la muestra seleccionada es inferior al del grupo estudiado por Hernández y Pérez.

El nivel promedio de funcionamiento de los servicios públicos se estimó en 53.38%, valor superior al 42.25% reportado por Monsiváis (2019); adicionalmente, se reporta que los valores de la presente investigación poseen un intervalo de confianza de mayor amplitud que los del estudio citado anteriormente; esto quiere decir que los datos recopilados por el presente estudio poseen mayor dispersión, lo que tal vez se deba a que la

percepción del servicio es diferente según las zonas del sector. Esta diferencia de percepciones, representada matemáticamente a través de la dispersión, puede ser un claro control de las decisiones de las autoridades administrativas, y debería ser un apoyo a las decisiones de gestión gubernamental, tal como lo plantea Núñez, Rodríguez y Cáceres (2010).

Para cada uno de los tres servicios evaluados, el nivel promedio de percepción sobre el funcionamiento queda categorizado dentro del conjunto denominado medio, lo cual indica que una percepción uniforme para los diferentes servicios, resultado similar al de Hernández y Pérez (2013), lo cual indica que los criterios utilizados para gestionar los tres servicios estudiados son similares, y por tanto, los tres requieren en esencia el mismo tipo de mejoras.

## CONCLUSIONES

- 1) El nivel promedio de funcionamiento del servicio de limpieza pública es de 53.89%; es decir, se concluye que los vecinos de la zona de Chuquitanta de San Martín de Porres poseen una percepción categorizada como intermedia de la implementación del servicio de limpieza; de esta manera, se logró alcanzar el primer objetivo específico de la investigación.
- 2) El nivel promedio de funcionamiento del servicio de mantenimiento de parques y jardines es de 52.61%; este hallazgo permite concluir que los vecinos de la zona de Chuquitanta de San Martín de Porres tienen una percepción del mantenimiento de los parques y jardines y la calidad de vida catalogada como de nivel intermedio; con la emisión de esta conclusión se considera logrado el segundo objetivo específico de la investigación.
- 3) El nivel promedio de funcionamiento del servicio de seguridad ciudadana es de 53.49%; la interpretación de este número permite concluir que los vecinos de la zona de Chuquitanta de San Martín de Porres tienen un nivel de percepción categorizado como intermedio del funcionamiento del servicio de seguridad ciudadana; de esta manera se considera que han logrado el propósito del tercer objetivo específico de la investigación.
- 4) El nivel promedio del funcionamiento de los servicios públicos seleccionados es de 53.58%; tomando esta información en consideración, se puede concluir que la percepción de los vecinos de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres con respecto a la implementación de servicios públicos y la calidad y bienestar es categorizada como de nivel intermedio; logrando de esta manera cumplir el objetivo general de la investigación.

## RECOMENDACIONES

- 1) Incorporar nuevas dimensiones al instrumento, para de esta manera conocer la percepción del funcionamiento de los vecinos de la zona.
- 2) Incorporar entre los encuestados, personal especializado en el tema, a fin de contrastar la opinión de los expertos con la percepción por parte de los usuarios.
- 3) Incorporar en la muestra mayor cantidad de representantes por zona, e incluso abarcar la totalidad del distrito.
- 4) Generación de un mapa con la percepción según zona, a fines de evaluar causas de las diferencias de opiniones entre los vecinos.
- 5) Categorizar a los encuestados según edad, sexo, nivel de escolaridad y nivel socioeconómico, a fin de verificar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre las percepciones de los diferentes segmentos.
- 6) Realizar esta medición de manera periódica, en el entendido que la percepción del nivel de funcionamiento es un indicador de la confianza institucional, permitirá al Municipalidad Distrital de San Martín de Porres poseer información que apoye a decisiones relacionada con la gestión de los servicios públicos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, G. (2002). Metodología de la Investigación Jurídica. Santiago de Chile: Universidad Central de Chile.
- Álvarez, J. M. P., & Manuel, J. (2012). *Congráficoción y usos de un mapa de procesos*. AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de JMP Álvarez, J Manuel - 2012 - edicionescpg.es [PDF] edicionescpg.es
- Amad, F. (2002). *Ensayos jurídicos de derecho constitucional y administrativo* (Vol. 3). H. Cámara de Senadores. Recuperado de [PDF] senado.gob.mx [LIBRO] Ensayos jurídicos de derecho constitucional y administrativo
- Anaya, M. (2001) regeneración del parque de la colonia ley 57 en Hermosillo, sonora. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20884/Marco%20Teorico.pdf>
- Andrade, X. A. C. (2016). Selección de indicadores de gestión y desarrollo territorial en municipalidades. ECA Sinergia, 7(1), 107-120. Recuperado de
- Ayllón (2017). La gestión municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo – Ucayali – 2015. Recuperado: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3393>
- Barbei, A.; Neira, G.; González, P., & Zinno, F. (2018, June). *Indicadores de gestión en las entidades públicas*. En Documentos de Trabajo del CECIN. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/68036>
- Bellido, A. (2013). *Análisis de eficiencia municipal: La Municipalidad de La Plata*. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/37848/Documento\\_completo\\_.pdf](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/37848/Documento_completo_.pdf)
- Berry, T.; Bennett, D. & Brown, C. (1992). Calidad de servicio. MacGraw-Hill.

- Bocanegra, H. (2018). Los procesos de contratación de los servicios de limpieza pública en el distrito de San Martín de Porres, en afectación de la gestión municipal durante los años 2014 y 2015. Recuperado de: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1914/CONTAB\\_T030\\_08177913\\_T%20%20%20%20%20BOCANEGRA%20YA%C3%91EZ.pdf?sequence=1](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1914/CONTAB_T030_08177913_T%20%20%20%20%20BOCANEGRA%20YA%C3%91EZ.pdf?sequence=1).
- Camisón, C.; Cruz, S. & González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España/Madrid. Editorial Pearson Educación, S. A., pág. 170.
- Castellín, D. (2009). Servicios Públicos. Lechería: Ministerio de Educación Superior.
- Castillo, M. (2016). *La Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial De Ambo: Año 2014*. Recuperado 20 Julio, 2019, de <Http://Repositorio.Udh.Edu.Pe/Handle/123456789/392>
- Contreiras, H. & Matta, G. (2015). Privatização da gestão do sistema municipal de saúde por meio de Organizações Sociais na cidade de São Paulo, Brasil: caracterização e análise da regulação. *Cadernos de Saúde Pública*, 31(2), 285- 297. <https://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00015914>
- Cordero, J. (2011). *Los servicios públicos como derecho de los individuos*. Ciencia y sociedad. <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1379/CISO20113604-682-701.pdf?sequence=1>
- Etcheverry, A. (12/05/2016). *Importancia de la gestión municipal*. Revista 012 “Periodismo para el círculo rojo”. . Consultado el 27 de agosto del 2017 a las

23:16 horas. Disponible en <http://www.012.mx/otrasfirmas/1826-importancia-de-la-gestion-municipal>.

García, A. (2010). Marco Legislativo, Organizacional y Administrativo Municipal: La Contraloría General de la Republica “Escuela Nacional de Control”. Consultado el 22 de julio del 2019 a las 18:40 horas. Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo\\_I/Organizaci%C3%B3n%20Municipal.doc](https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo_I/Organizaci%C3%B3n%20Municipal.doc).

García, M. P., & García, M. (2015). Guía práctica para la realización de trabajos de fin de grado y trabajos de fin de máster . Mexico D.F. : McGraw Hill .

García, M., Ibañez, J., & Alvira, F. (1993). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación, 6ta. ed. México D.F.: McGraw Hill Education.

<https://docplayer.es/51538873-Manual-de-gestion-municipal-eduardo-manual-arraiza-comp-de-gestion-municipal.html>

Kotler, P. & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. México. Editorial Pearson. Decimocuarta edición, pág. 131.

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. Revista Punto Cero, vol. 09, núm. 08 , ISSN 2224-8838.

Maldonado, T. (2010). *La noción de servicio público a partir de la concepción del Estado Social de Derecho*. Revista Actualidad Jurídica, (1). Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/4768>.

Moreno, E. (21 de Marzo de 2021). La población en una investigación. Obtenido de Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis: <https://tesis->

investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html#:~:text=Es%20el%20conjunto%20total%20de,donde%20se%20desarrollar%C3%A1%20la%20investigaci%C3%B3n.

Parras, M.; Hernández, L.; Forzani, J. (2016). Manual de Gestión Municipal. Santo Domingo, Rep. Dominicana Editorial SISMAP MUNICIPAL. Segunda edición, pág. 11.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018*. Recuperado de [http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wpcontent/uploads/2015/02/Plan\\_Nacional\\_de\\_Seguridad\\_Ciudadana.pdf](http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wpcontent/uploads/2015/02/Plan_Nacional_de_Seguridad_Ciudadana.pdf)

Reyna, L & Ventura, K. (2008). *Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar*. Recuperado de: [www.administracion.usmp.edu.pe/.../wp.../Servicios-Publicos-en-el-Peru-UNAM.pdf](http://www.administracion.usmp.edu.pe/.../wp.../Servicios-Publicos-en-el-Peru-UNAM.pdf)

Runco, F., Terrel, J. & Vásquez, D. (2017). La gestión municipal en los servicios públicos básicos en el gobierno local del distrito de Amarilis - Período 2016. Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3149>

Salvador, M., & Riba, C. (2017). La externalización como estrategia de gestión en los servicios públicos locales. *Revista de Administração Pública - RAP*, 51 (4), 633-652. Recuperado de: [https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=241052472010\\_2](https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=241052472010_2)

Samanamud, E. (2010). *Los nuevos retos de la gestión municipal*. Consultado el 23 de julio del 2019 a las 20:25 horas. Recuperado de <http://elperfectooportunista.blogspot.pe/2010/05/los-nuevos-retos-de-la-gestion.html>.

- Solanes, M. (1999). *Servicios Públicos y Regulación. Consecuencias Legales de las Fallas de Mercado*. Santiago de Chile : CEPAL-División de Recursos Naturales e Infraestructura .
- Suller, I. (2014). *Instrumentos de gestión institucional*. Perú: CECHUDA.
- Suller, N. (2008). *Instrumentos de Gestión Municipal*. Consultado el 22 de julio de 2019 a las 18:18 horas. Disponible en <http://cecudha.blogspot.pe/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>.
- Tintaya, A. (2013). *Gestión Municipal: Municipalidad de Lima*. Consultado el 22 de julio del 2019 a las 18:40 horas. Disponible en <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.pe/2013/07/gestion-municipal.html>.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. USA. Editorial Best Sellers Publishing, 9201 East Bloomington Freeway, Minneapolis, Minnesota 55429, Quinta Edición.
- Vargas, J. E., & Sarmiento, A. (1997). *Descentralización de los servicios de educación y salud en Colombia (N° 013124)*. Fedesarrollo. Recuperado de JE Vargas, A Sarmiento - 1997 - ideas.repec.org
- Zegarra, D. (2005). *El servicio público. Fundamentos*, Lima, Palestra. p. 305.

# **ANEXOS**

**Anexo 1.- Matriz de consistencia**

**TITULO: SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿En qué medida el buen funcionamiento de los servicios públicos determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar en qué medida el buen funcionamiento de los servicios públicos determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> El buen funcionamiento de los servicios públicos determina de manera significativa una gestión municipal eficiente en la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres - Lima.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE X: Servicios Públicos. VARIABLE DEPENDIENTE Y: Gestión Municipal.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p>	
<p>A. ¿En qué medida el buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres?</p>	<p>A. Determinar en qué medida el buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.</p>	<p>A El buen funcionamiento del servicio de limpieza pública determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.</p>	
<p>B. ¿En qué medida el mantenimiento oportuno de los Parques y Jardines públicos determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres?</p>	<p>B. Determinar en qué medida el mantenimiento oportuno de los Parques y Jardines públicos determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.</p>	<p>B El mantenimiento oportuno y sostenible de los Parques y Jardines determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.</p>	
<p>C. ¿En qué medida el buen funcionamiento del servicio de Seguridad Ciudadana determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres?</p>	<p>C. Determinar en qué medida el buen funcionamiento del servicio de Seguridad Ciudadana determina la gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.</p>	<p>C. El buen funcionamiento del servicio de Seguridad Ciudadana determina de manera significativa una gestión municipal eficiente de la zona de Chuquitanta del distrito de San Martín de Porres.</p>	

## Anexo 2.- Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente X: <b>Servicio Publico</b>	La gestión pública municipal comprende un conjunto de capacidades para planificar, administrar, gestionar, gobernar y atender las demandas de los ciudadanos de un territorio determinado. Un conjunto de definiciones ilustra un nuevo enfoque gerencial en este sistema de administración.	El servicio público para su concepción toma en consideración aspectos fundamentales de las necesidades de los ciudadanos, como la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines y la seguridad ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ X1: Limpieza Pública.</li> <li>✓ X2: Mantenimiento de Parques y Jardines.</li> <li>✓ X3: Seguridad Ciudadana.</li> </ul>	<p><b>De la dimensión X1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia del servicio de recolección</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cantidad de unidades recolectoras</li> <li>✓ Cumplimiento legal</li> </ul> <p><b>De la dimensión X2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia del servicio de mantenimiento de Parques y Jardines</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cumplimiento legal</li> </ul> <p><b>De la dimensión X3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia de patrullaje policial</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cantidad de unidades</li> <li>✓ Cumplimiento legal</li> </ul>
Variable Dependiente Y: <b>Gestión Municipal</b>	El servicio público es una actividad técnica, directa o indirecta, de la administración pública, que ha sido creada y controlada para asegurar de una manera permanente, regular, continúa y sin propósitos de lucro la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general, sujeta a un régimen especial de derecho público.	La gestión municipal, implica la medición del nivel del funcionamiento por el servicio y de manera general por sus características totales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Y1: Nivel de Funcionamiento por Servicio</li> <li>✓ Y2: Nivel de Funcionamiento Total.</li> </ul>	<p><b>De la dimensión Y1:</b> Funcionamiento del Servicio</p> <p><b>De la dimensión Y2:</b> Funcionamiento integral</p>



### Anexo 3.- Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
Variable Independiente X: <b>Servicio Público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ X1: Limpieza Pública.</li> <li>✓ X2: Mantenimiento de Parques y Jardines.</li> <li>X3: Seguridad Ciudadana.</li> </ul>	<p><b>De la dimensión X1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia del servicio de recolección</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cantidad de unidades recolectoras</li> <li>✓ Cumplimiento legal</li> </ul> <p><b>De la dimensión X2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia del servicio de mantenimiento de Parques y Jardines</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cumplimiento legal</li> </ul> <p><b>De la dimensión X3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobertura</li> <li>✓ Frecuencia de patrullaje policial</li> <li>✓ Cantidad de personal</li> <li>✓ Cantidad de unidades</li> <li>- Cumplimiento legal</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es el porcentaje población atendida?</li> <li>2. ¿Cuál es la frecuencia de la prestación del servicio de limpieza pública en su sector?</li> <li>3. Considera Ud. ¿Qué es suficiente la cantidad actual de personal dedicado a presta el servicio de limpieza pública en su sector?</li> <li>4. Considera Ud. ¿Qué es suficiente la cantidad actual de unidades recolectoras dedicadas a prestar el servicio de limpieza pública en su sector?</li> <li>5. Considera Ud. ¿Qué el servicio de limpieza pública en su sector cumple con todas las normas legales asociada a su prestación?</li> <li>6. ¿Cuál es la proporción de parques y jardines atendidos?</li> <li>7. ¿Cuál es la frecuencia de la prestación del servicio de mantenimiento de Parques y Jardines en su sector?</li> <li>8. Considera Ud. ¿Qué es suficiente es la cantidad de personal dedicada a prestar el servicio de mantenimiento de Parques y Jardines en su sector?</li> <li>9. Considera Ud. ¿Qué el servicio de mantenimientos de Parques y Jardines en su sector cumple con todas las normas legales y técnicas asociadas a su prestación?</li> <li>10. ¿Cuál es el porcentaje población atendida?</li> <li>11. ¿Cuál es la frecuencia del patrullaje policial en su sector?</li> <li>12. Considera Ud. ¿Qué es suficiente la cantidad actual de personal disponible para la seguridad ciudadana en su sector?</li> <li>13. Considera Ud. ¿Qué es suficiente la cantidad actual de unidades para cumplir con la seguridad ciudadana en su sector?</li> <li>14. Considera Ud. ¿Qué el servicio de seguridad ciudadana en su sector cumple con todas las normas legales y técnicas asociadas a su prestación?</li> </ol>	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Muy bajo</li> <li>2) Bajo</li> <li>3) Medio</li> <li>4) Alto</li> <li>5) Muy alto</li> </ol>
Variable Dependiente Y: <b>Gestión Municipal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Y1: Nivel de Funcionamiento por Servicio</li> <li>Y2: Nivel de Funcionamiento Total.</li> </ul>	<p><b>De la dimensión Y1:</b></p> <p>Funcionamiento del Servicio</p> <p><b>De la dimensión Y2:</b></p> <p>- Funcionamiento integral</p>		

#### Anexo 4.- El instrumento de investigación y constancia de su aplicación

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES - UPLA**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

### **ENCUESTA**

Señor (a) :

La presente es una encuesta con fines académicos de la Universidad Peruana los Andes (UPLA) de Huancayo Filial- Lima, Escuela de Derecho y Ciencias Políticas. Por favor, sírvanse contestar con veracidad las siguientes preguntas:

**Instrucciones:** La presente encuesta es anónima. Lea cada una de las preguntas y responda con toda sinceridad marcando con una (X), una de las alternativas que se ajuste a la realidad.

#### **I. INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO**

1.1. Edad:.....años

1.2. Género: M ( ) F ( )

#### **II. LIMPIEZA PÚBLICA**

2.1. ¿Cuál es el porcentaje población atendida?

.....Muy bajo....Bajo ....Medio ....Alto ....Muy alto

2.2. ¿Cuál es la frecuencia de la prestación del servicio de limpieza pública en su sector?

.....Muy baja....Baja ....Meda ....Alta ....Muy alta

2.3. Considera Ud. ¿Qué es suficiente la cantidad actual de personal dedicado a presta el servicio de limpieza pública en su sector?

...Totalmente en desacuerdo...En desacuerdo ...Indiferente ...Parcialmente de acuerdo

....Totalmente de acuerdo.

2.4. Considera Ud. ¿Qué es suficiente la cantidad actual de unidades recolectoras dedicadas a prestar el servicio de limpieza pública en su sector?

...Totalmente en desacuerdo...En desacuerdo ...Indiferente ...Parcialmente de acuerdo

....Totalmente de acuerdo.

2.5. Considera Ud. ¿Qué el servicio de limpieza pública en su sector cumple con todas las normas legales asociada a su prestación?

...Totalmente en desacuerdo...En desacuerdo ...Indiferente ...Parcialmente de acuerdo

....Totalmente de acuerdo.

### **III. PARQUES Y JARDINES**

3.1. ¿Cuál es la proporción de parques y jardines atendidos?

.....Muy bajo....Bajo ....Medio ....Alto ....Muy alto

3.2. ¿Cuál es la frecuencia de la prestación del servicio de mantenimiento de Parques y Jardines en su sector?

.....Muy baja....Baja ....Media ....Alta ....Muy alta

3.3. Considera Ud. ¿Qué es suficiente es la cantidad de personal dedicada a prestar el servicio de mantenimiento de Parques y Jardines en su sector?

...Totalmente en desacuerdo...En desacuerdo ...Indiferente ...Parcialmente de acuerdo  
....Totalmente de acuerdo.

3.4. Considera Ud. ¿Qué el servicio de mantenimientos de Parques y Jardines en su sector cumple con todas las normas legales y técnicas asociadas a su prestación?

...Totalmente en desacuerdo...En desacuerdo ...Indiferente ...Parcialmente de acuerdo  
....Totalmente de acuerdo.

### **IV. SEGURIDAD CIUDADANA.**

4.1. ¿Cuál es el porcentaje población atendida?

.....Muy bajo....Bajo ....Medio ....Alto ....Muy alto

4.2. ¿Cuál es la frecuencia del patrullaje policial en su sector?

.....Muy baja....Baja ....Media ....Alta ....Muy alta

4.3. Considera Ud. ¿Qué es suficiente la cantidad actual de personal disponible para la seguridad ciudadana en su sector?

...Totalmente en desacuerdo...En desacuerdo ...Indiferente ...Parcialmente de acuerdo  
....Totalmente de acuerdo.

4.4. Considera Ud. ¿Qué es suficiente la cantidad actual de unidades para cumplir con la seguridad ciudadana en su sector?

...Totalmente en desacuerdo ...En desacuerdo ...Indiferente ...Parcialmente de acuerdo  
....Totalmente de acuerdo.

4.5. Considera Ud. ¿Qué el servicio de seguridad ciudadana en su sector cumple con todas las normas legales y técnicas asociadas a su prestación?

...Totalmente en desacuerdo ...En desacuerdo ...Indiferente ...Parcialmente de acuerdo  
....Totalmente de acuerdo.

**Anexo 5.- Confiabilidad y validez del Instrumento**  
**Confiabilidad del instrumento**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	140	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	140	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	14

Del análisis de confiabilidad del instrumento, se tiene que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,956, que siendo próximo a la unidad implica una fiabilidad bastante alta del instrumento

## Validez del instrumento (Fichas de juicio de expertos)

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

#### FICHA DE JUICIO DE EXPERTO

#### I. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- 1.1. Título de la investigación : “SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018.”
- 1.2. Investigador(es) : Bach. Barraza Gutiérrez Richard Alfonso  
Bach. Jesús Cristóbal Alfredo Edgar
- 1.3. Fecha de evaluación : 20 de octubre de 2022


#### II. INFORMACIÓN DEL EVALUADOR

- 2.1. Nombre completo del experto : Osmar Jesús Sapaico Vargas
- 2.2. Profesión : Docente
- 2.3. Grado académico : Magister por la Universidad Peruana Los Andes
- 2.4. Especialidad : Didáctica Educativa e Investigación
- 2.5. Centro laboral : Universidad Peruana Los Andes
- 2.6. Celular : 943 131 312
- 2.7. E-mail : d.osapaico@upla.edu.pe

#### III. EVALUACIÓN

Nº	Criterio		Valoración		Observación
			Si	No	
1	<b>Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje claro y apropiado	X		Ninguna
2	<b>Objetividad</b>	Esta expresado en forma Esta apropiadamente objetiva	X		Ninguna
3	<b>Pertinencia</b>	Adecuado al avance de la especialidad	X		Ninguna
4	<b>Organización</b>	Existe una organización lógica	X		Ninguna
5	<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		Ninguna
6	<b>Adecuación</b>	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		Ninguna
7	<b>Consistencia</b>	Basado en aspectos eólicos científicos	X		Ninguna
8	<b>Coherencia</b>	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		Ninguna
9	<b>Metodología</b>	La estrategia corresponde al propósito de la medición	X		Ninguna
10	<b>Significatividad</b>	Es útil y investigación adecuado para la investigación	X		Ninguna

Comentarios: Ninguno

  
 Mg. Osmar Jesús Sapaico Vargas  
 DNI Nro. 46411147  
 Evaluador

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

- 1.1. Título de la investigación** : “SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018.”
- 1.2. Investigador(es)** : Bach. Barraza Gutiérrez Richard Alfonso  
Bach. Jesús Cristóbal Alfredo Edgar
- 1.3. Fecha de evaluación** : 20 de octubre de 2022

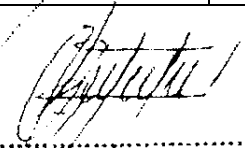
**II. INFORMACIÓN DEL EVALUADOR**

- 2.1. Nombre completo del experto** : Oscar Cristóbal Quispe
- 2.2. Profesión** : Abogado
- 2.3. Grado académico** : Master (Universidad Autónoma de Barcelona)
- 2.4. Especialidad** : Gestión Pública
- 2.5. Centro laboral** : Defensa Pública (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos)
- 2.6. Celular** : 986 839 390
- 2.7. E-mail** : oscar.cq1@gmail.com

**III. EVALUACIÓN**

Nº	Criterio		Valoración		Observación
			Si	No	
1	<b>Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje claro y apropiado	X		Ninguna
2	<b>Objetividad</b>	Esta expresado en forma Esta apropiadamente objetiva	X		Ninguna
3	<b>Pertinencia</b>	Adecuado al avance de la especialidad	X		Ninguna
4	<b>Organización</b>	Existe una organización lógica	X		Ninguna
5	<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		Ninguna
6	<b>Adecuación</b>	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		Ninguna
7	<b>Consistencia</b>	Basado en aspectos eólticos científicos	X		Ninguna
8	<b>Coherencia</b>	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		Ninguna
9	<b>Metodología</b>	La estrategia corresponde al propósito de la medición	X		Ninguna
10	<b>Significatividad</b>	Es útil y investigación adecuado para la investigación	X		Ninguna

**Comentarios:** Ninguno

  
Abg. Oscar Cristóbal Quispe

C.A.L. 67891  
Defensor Público  
Mg. Oscar Cristóbal Quispe  
DNI. Nro. 43735480

Evaluador

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

- 1.1. Título de la investigación** : “SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018.”
- 1.2. Investigador(es)** : Bach. Barraza Gutiérrez Richard Alfonso  
Bach. Jesús Cristóbal Alfredo Edgar
- 1.3. Fecha de evaluación** : 20 de octubre de 2022

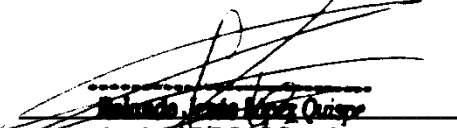
**II. INFORMACIÓN DEL EVALUADOR**

- 2.1. Nombre completo del experto** : Rolando Jesús López Quispe
- 2.2. Profesión** : Abogado
- 2.3. Grado académico** : Maestro en Gestión Pública
- 2.4. Especialidad** : Gestión Pública
- 2.5. Centro laboral** : Estudio Particular
- 2.6. Celular** : 992 737 380
- 2.7. E-mail** : Rlopez.smabogados@gmail.com

**III. EVALUACIÓN**

Nº	Criterio		Valoración		Observación
			Si	No	
1	<b>Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje claro y apropiado	X		Ninguna
2	<b>Objetividad</b>	Esta expresado en forma Esta apropiadamente objetiva	X		Ninguna
3	<b>Pertinencia</b>	Adecuado al avance de la especialidad	X		Ninguna
4	<b>Organización</b>	Existe una organización lógica	X		Ninguna
5	<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		Ninguna
6	<b>Adecuación</b>	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		Ninguna
7	<b>Consistencia</b>	Basado en aspectos eólicos científicos	X		Ninguna
8	<b>Coherencia</b>	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		Ninguna
9	<b>Metodología</b>	La estrategia corresponde al propósito de la medición	X		Ninguna
10	<b>Significatividad</b>	Es útil y investigación adecuado para la investigación	X		Ninguna

**Comentarios:** Ninguno

  
Mg. Rolando Jesús López Quispe  
DNI Nro. 47107784  
Evaluador



### **Anexo 6.- Consentimiento / asentimiento informado**

La presente investigación es conducida por el Bach. Barraza Gutiérrez Richard Alfonso y el Bach. Jesús Cristóbal Alfredo Edgar, de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Escuela de Derecho.

El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018.**

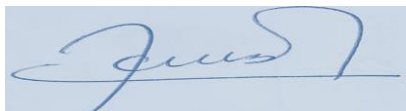
Para responder las preguntas en la encuesta (instrumento de investigación) tomará aproximadamente 30 minutos de tiempo por cada persona de la muestra que son en total 140, Zona de Chuquitanta San Martín De Porres.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Las respuestas de la “Lista de cotejo” serán codificadas usando un número de identificación de cada expediente, para dar fe que lo extraído a través de la “encuesta” es cierto y cualquier interesado pueda observar y contrastar su veracidad.

Finalmente, reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Huancayo, 25 de octubre de 2022.



Bach. Barraza Gutierrez Richard Alfonso  
DNI Nro. 07001061



Bach. Jesus Cristobal Alfredo Edgar  
DNI Nro. 20674080

**Anexo 7: Declaración de autoría****DECLARACIÓN DE AUTORIA**

Yo, **Barraza Gutierrez Richard Alfonso**, identificada con DNI Nro. **07001061**, egresado de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes, declaro bajo juramento que el presente trabajo e investigación titulado “**SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018**”, es íntegramente de mi autoría, declarando además que, la información empleada en la presente investigación está debidamente citada, reconociéndose a los autores citados, evitando en incurrir en plagio.

Huancayo, 26 de octubre de 2022.



Bach. Barraza Gutierrez Richard Alfonso  
DNI Nro. 07001061

### **DECLARACIÓN DE AUTORIA**

Yo, **Jesus Cristobal Alfredo Edgar**, identificada con DNI Nro. 20674080, egresado de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes, declaro bajo juramento que el presente trabajo e investigación titulado “**SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD COMO DETERMINANTE DE UNA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE EN LA ZONA DE CHUQUITANTA 2018**”, es íntegramente de mi autoría, declarando además que, la información empleada en la presente investigación está debidamente citada, reconociéndose a los autores citados, evitando en incurrir en plagio.

Huancayo, 26 de octubre de 2022.



Bach. Jesus Cristobal Alfredo Edgar  
DNI Nro. 20674080