

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA



T E S I S

**Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad
provincial de Pasco, 2023**

Para optar el título profesional de:

Economista

Autores:

Bach. Richarzon Pedro CANTARO CHAVEZ

Bach. Karla SOLIS SHAREBA

Asesor:

Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA



T E S I S

Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad

provincial de Pasco, 2023

Sustentada y aprobada ante los miembros del Jurado:

Dr. Marcelino Antonio BARJA MARAVÍ
PRESIDENTE

Dr. Esteban LAVADO VÁSQUEZ
MIEMBRO

Mg. Felipe Orestes HUAPAYA ZAVALA
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Económicas y Contables
Unidad de Investigación

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 026-2024

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Originality, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Richarzon Pedro, CANTARO CHAVEZ y Karla, SOLIS SHAREBA

Escuela de Formación Profesional

Economía

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Gestión municipal y calidad de servicio público en la
municipalidad provincial de Pasco, 2023

Asesor:

Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE

Índice de Similitud: **11%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente informe, el reporte de identificación del porcentaje de similitud general: asimismo, a través del correo institucional de la Oficina de Grados y Títulos de nuestra Facultad – FACEC. Envío en la fecha el reporte completo de Turnitin; todo ello, en atención al Memorando N° 0000084-2024-UNDAC-D/DFCCEC.

Cerro de Pasco, 18 de julio del 2024



Dr. Carlos D. BERNALDO FAUSTINO
Director de la Unidad de Investigación-FACEC

DEDICATORIA

La tesis está dedicado a mi familia, cuyo apoyo ha sido fundamental para completar mi carrera.

El agradecimiento a mis padres y hermanos por la confianza y respaldo, que me ha permitido cumplir con mis metas tanto personales como académicas.

A mi padre, Pedro Eusebio Cántaro Huacayco, esta tesis es la retribución por lo que hicieron por mi educación. El amor que me brindaste y tus consejos fueron esenciales para encontrar nuevos conocimientos. El sacrificio que hiciste por mi formación es incalculable.

A mi madre, Irene Chávez Porras, esta tesis es el fruto de tu amor, apoyo y sacrificio en mi recorrido educativo. Tus palabras de aliento, tu perseverancia y tu constante ejemplo han sido mi inspiración para seguir adelante.

A mis hermanos, por estar siempre presentes y acompañarme en mi realización personal y profesional. No hay forma para expresar mi gratitud por todo el apoyo incondicional recibido; sin ustedes, hoy no sería un profesional.

Richarzon Pedro Cántaro Chávez

La tesis está dedicada a Dios, quien es y será quien guía mi vida, por haberme dado la fuerza necesaria para culminar mis estudios, y a mi padre, Máximo Solís Gonzales, por el apoyo y comprensión en conseguir mis propósitos.

Karla Solís Shareba

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a Dios por brindarnos salud y fortaleza, lo que nos permitió concluir sin dificultades nuestros estudios en la carrera de Economía en la UNDAC

Agradecemos también a la FACEC y a su programa de Economía, así como a los profesores que, con sus valiosas enseñanzas, nos guiaron durante nuestra trayectoria universitaria.

Un especial reconocimiento al asesor de nuestra tesis, cuyo apoyo desinteresado, sugerencias y aportes fueron fundamentales para la culminación de este trabajo. Sin su ayuda, la elaboración de la tesis no hubiera sido posible.

Richarzon CANTARO y Karla SOLIS

RESUMEN

La tesis, Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad provincial de Pasco 2023; tiene como objetivo general identificar como se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco; los objetivos específicos son: determinar cómo se relaciona el desarrollo organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Identificar de qué manera las finanzas municipales están relacionado con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Determinar de qué modo los servicios y proyectos está relacionado con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Identificar como como se relaciona la gobernabilidad con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. La información utilizada es de fuente primaria, siendo el nivel de investigación descriptivo y correlacional, se empleó el método descriptivo, una muestra probabilística estratificada con 92 trabajadores informantes de un total de 120 servidores públicos distribuidos en las diferentes unidades orgánicas en la municipalidad a enero del 2024. Se encontró como resultado que, la gestión municipal tiene relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco; esto fue comprobado con el coeficiente 0,813 (rho Spearman) con un 99% de nivel de confianza y 1% de significancia. La prueba de hipótesis general reporta ($0,000 < 0,01$); donde la significancia es mayor que el p-valor.

Palabras clave: gestión, calidad, servicio, gobierno local.

ABSTRACT

The thesis, Municipal management and quality of public service in the provincial municipality of Pasco 2023; Its general objective is to identify how municipal management is related to the quality of service in the provincial municipality of Pasco; The specific objectives are: to determine how organizational development is related to the quality of service in the provincial municipality of Pasco. Identify how municipal finances are related to the quality of service in the provincial municipality of Pasco. Determine how services and projects are related to the quality of service in the provincial municipality of Pasco. Identify how governance is related to the quality of service in the provincial municipality of Pasco. The information used is from a primary source, the level of research being descriptive and correlational, the descriptive method was used, a stratified probabilistic sample with 92 reporting workers from a total of 120 public servants distributed in the different organic units in the municipality as of January 2024. As a result, it was found that municipal management has a significant relationship with the quality of service in the provincial municipality of Pasco; This was verified with the coefficient 0.813 (rho Spearman) with a 99% confidence level and 1% significance. The general hypothesis test reports ($0.000 < 0.01$); where the significance is greater than the p-value.

Keywords: management, quality, service, local government.

INTRODUCCIÓN

En la elaboración de la tesis titulada Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad provincial de Pasco 2023, tiene como objetivo general identificar como se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Se empleó un método descriptivo y se utilizó una muestra probabilística estratificada, seleccionando 92 de los 120 empleados del municipio provincial de Pasco; que se encuentran trabajando en enero del 2024. Para ver y analizar cómo estaba relacionada la gestión municipal con la calidad del servicio brindado por el municipio, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo la correlación positiva con un coeficiente de 0.813, con 99% de nivel de confianza y 1% de significancia. Se confirma la prueba de hipótesis general dado que ($0,000 < 0,01$); donde la significancia es mayor que el p-valor.

Primer capítulo: Este capítulo aborda el problema de investigación, incluyendo la identificación y delimitación del problema, la formulación del problema principal y problemas específicos, el objetivo general y específicos, la justificación de la investigación y las limitaciones encontradas.

Segundo capítulo: Contiene el marco teórico, que abarca los antecedentes del estudio, las bases teóricas y científicas sobre la gestión municipal y la calidad del servicio público, la definición de términos clave, la formulación de hipótesis generales y específicas, la identificación de variables dependientes e independientes, y la operacionalización de variables e indicadores.

Tercer capítulo: Describe la metodología y las técnicas de investigación, incluyendo el tipo y nivel de investigación, el método y diseño de investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, el tratamiento estadístico y la orientación

Cuarto capítulo: Presenta los resultados y la discusión, describiendo el trabajo de campo y analizando e interpretando los resultados mediante análisis descriptivo y de correlación, pruebas de hipótesis y discusión de los resultados en comparación con estudios similares.

Luego conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	4
1.3.	Formulación del problema.....	4
1.3.1.	Problema General	4
1.3.2.	Problemas Específicos	4
1.4.	Formulación de objetivos	4
1.4.1.	Objetivo General.....	4
1.4.2.	Objetivos Específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	7
2.2.	Bases teóricas – científicas	11

2.2.1.	Gestión Municipal.....	11
2.2.2.	Calidad del Servicio Público.....	16
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	19
2.4.	Formulación de Hipótesis	21
2.4.1.	Hipótesis General.....	21
2.4.2.	Hipótesis Específicos	21
2.5.	Identificación de Variables	21
2.6.	Definición Operacional de Variables e Indicadores	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de Investigación	23
3.2.	Nivel de Investigación	23
3.3.	Métodos de Investigación	24
3.4.	Diseño de Investigación.....	24
3.5.	Población y Muestra	24
3.5.1.	Población	24
3.5.2.	Muestra	25
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	26
3.7.	Selección, Validación y Confiabilidad de los instrumentos de investigación	27
3.8.	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	27
3.9.	Tratamiento Estadístico	28
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistémica.....	29

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	30
------	---------------------------------------	----

4.2.	Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	31
4.2.1.	Análisis Descriptivo.....	31
4.2.2.	Análisis de Correlación.....	46
4.3.	Prueba de las Hipótesis	51
4.4.	Discusión de resultados	53

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables operacionalizadas	22
Tabla 2 Población y muestra de la investigación	26
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	27
Tabla 4 Municipalidad provincial de pasco: gestión municipal 2023	31
Tabla 5 Desarrollo organizacional en el municipio provincial de pasco.....	32
Tabla 6 Finanzas municipales en el municipio provincial de pasco	34
Tabla 7 Servicios y proyectos en el municipio provincial de pasco.....	35
Tabla 8 La gobernabilidad en el municipio provincial de pasco.....	36
Tabla 9 Los servicios públicos en el municipio provincial de pasco	38
Tabla 10 Agua potable y alcantarillado 2023.....	39
Tabla 11 Municipalidad provincial de pasco: alumbrado público 2023	40
Tabla 12 Municipalidad provincial de pasco: limpieza pública.....	42
Tabla 13 Municipalidad provincial de pasco: seguridad pública	43
Tabla 14 Municipalidad provincial de pasco: socio ambiental	44
Tabla 15 Test de normalidad de las variables de la hipótesis general.....	46
Tabla 16 Test de normalidad de la primera hipótesis específica.....	46
Tabla 17 Test de normalidad de la segunda hipótesis específica	47
Tabla 18 Test de normalidad de la tercera hipótesis específica	47
Tabla 19 Test de normalidad de la cuarta hipótesis específica	48
Tabla 20 Correlación entre variables de la hipótesis general	49
Tabla 21 Correlación en la primera hipótesis específica.....	49
Tabla 22 Correlación en la segunda hipótesis específica.	50
Tabla 23 Correlación en la tercera hipótesis específica	50
Tabla 24 Correlación en la cuarta hipótesis específica	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión municipal en la municipalidad de pasco, 2023.....	31
Figura 2 Desarrollo organizacional en el municipio provincial de pasco	33
Figura 3 Finanzas municipales en el municipio provincial de pasco	34
Figura 4 Servicios y proyectos en el municipio provincial de pasco	35
Figura 5 La gobernabilidad en el municipio provincial de pasco	37
Figura 6 Los servicios públicos en el municipio provincial de pasco	38
Figura 7 Municipalidad provincial de pasco: agua y alcantarillado.....	39
Figura 8 Municipalidad provincial de pasco: alumbrado público	41
Figura 9 Municipalidad provincial de pasco: limpieza pública.....	42
Figura 10 Municipalidad provincial de pasco: seguridad pública.....	43
Figura 11 Municipalidad provincial de pasco: socio ambiental.....	45

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Según investigaciones realizadas en varios países de Latinoamérica, la gestión municipal es vista como deficiente, ineficaz e improductiva, lo que resulta en la insatisfacción de los ciudadanos al acudir a las instalaciones municipales, ya que la mayoría percibe la atención recibida como inadecuada (CEPAL, 2018).

La gestión pública municipal en México requiere el desarrollo de capacidades para una nueva gobernanza. En el siglo XXI, los gobiernos locales mexicanos enfrentan un panorama complejo y diverso. Los argumentos a favor de la concentración de riqueza en algunas ciudades y regiones enfatizaron la necesidad de aprovechar economías de escala y fomentar el desarrollo y la infraestructura en las principales localidades del país. Sin embargo, esta visión centralizadora limitó el desarrollo de otras regiones, particularmente en el Sur y Suroeste de México, con la excepción de áreas impulsadas por la industria petrolera y el turismo internacional. Las políticas públicas centralistas se enfocaron en sectores y niveles específicos. Esta investigación teórico-

documental examina cómo los gobiernos municipales actuales se mantienen al margen de estos procesos y políticas, a pesar de que los municipios en México son esenciales para el desarrollo de las economías locales debido a su contacto directo con la población. Por lo tanto, ¿es necesario promover una verdadera autonomía en la gestión municipal para atender las necesidades y fomentar el desarrollo del Estado al que pertenecen? (Solís, Salgado y Montiel, 2019).

Un problema presente en las municipalidades es, sin duda, la calidad del servicio. La burocracia sigue siendo un obstáculo en los trámites y procesos debido a la persistencia del modelo tradicional de servicio. En muchos municipios, los procedimientos aún se realizan de manera manual y la falta de recursos automatizados ha sido constante en los últimos años, a pesar de la disponibilidad de tecnología moderna (Cuellar, 2022).

La gestión en el sector público es de gran importancia debido a su relación directa con el bienestar de la población dentro de su jurisdicción. Dado que todo está en constante cambio y surgen nuevos problemas que afectan a la sociedad, los gobiernos de diversos niveles se han visto obligados a mejorar sus instrumentos y herramientas de gestión para poder responder a las demandas de la ciudadanía. Un claro ejemplo de un problema global fue el causado por el COVID-19, una pandemia que provocó crisis económicas, sociales y políticas, impactando fuertemente la gestión municipal. Muchas obras se paralizaron, la educación se retrasó y la seguridad y el control ciudadano se vieron afectados (Huaroc y Comun, 2021).

Las municipalidades están en la primera línea de acción, comprendiendo plenamente los problemas de su localidad. Por ello, es crucial que los líderes que ocupen estos cargos estén capacitados en gestión y cuenten con una sólida

formación académica. Esto genera confianza en la población, proporcionándoles información transparente sobre los proyectos a realizar y su impacto en el desarrollo local, además de ofrecer servicios de calidad y promover la participación social. Así se logra un trabajo en equipo entre ciudadanos y gestores locales. El factor humano es esencial en las instituciones públicas, y es necesario fomentar el compromiso institucional para asegurar una gestión adecuada que cumpla con los objetivos establecidos. La participación ciudadana es vital en la gestión municipal para que los ciudadanos se sientan identificados con los municipios y se asegure la gobernabilidad, equilibrando el poder entre el estado y la ciudadanía mediante una prestación eficiente y eficaz de servicios. Esto implica conocer la realidad y necesidades de los habitantes, lo cual coincide con nuestra investigación, que subraya la importancia de trabajar primero en el desarrollo organizacional, la capacitación de gestores, la participación social y la calidad de los servicios para atender oportunamente las necesidades de la población. La misión de la gestión municipal, a través de los gobiernos locales, es promover una buena gobernabilidad mediante la eficiente provisión de servicios multidimensionales. Actualmente, es cada vez más necesario que estas instituciones realicen sus gestiones con procedimientos de planificación articulados para lograr los impactos deseados y asegurar la calidad de vida de los ciudadanos. Los líderes también deben enfocarse en institucionalizar sus partidos y convocar a los cuadros más competentes para llevar a cabo una gestión municipal eficaz. Esta capacidad de convocatoria debe ser una demanda de los ciudadanos hacia los partidos y no solo hacia las autoridades una vez electas. (López, et al, 2021)

1.2. Delimitación de la investigación

Espacial: La investigación se realizó en la provincia y región Pasco. Se consideró como población informante a los trabajadores del municipio; en vista que son ellos los que atienden, orientan y brindan el servicio municipal al público usuario.

Temporal: El estudio corresponde al año 2023. La ejecución se realiza hasta junio 2024.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Como está relacionado la gestión municipal con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Como se relaciona el desarrollo organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco?

¿De qué manera las finanzas municipales están relacionado con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco?

¿De qué modo los servicios y proyectos está relacionado con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco?

¿Cómo se relaciona la gobernabilidad con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General

Identificar como se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

1.4.2. Objetivos Específicos

OE1: Determinar cómo se relaciona el desarrollo organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

OE2: Identificar como se relaciona las finanzas municipales con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

OE3: Determinar de qué modo los servicios y proyectos está relacionado con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

OE4: Identificar como se relaciona la gobernabilidad con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación Metodológica. En la investigación, se utiliza procedimientos, técnicas de recolección de datos, las herramientas de medición, escalas para medir resultados, la tabulación de datos, la estadística descriptiva en el procesamiento de los datos, mostrando confiabilidad y transparencia de resultados obtenidos en la investigación; en el estudio de diseño no experimental de corte transversal y correlacional; teniendo presente los objetivos considerados en la investigación.

Justificación Social. Concluida la investigación los resultados que se encuentren; les permitirá a los trabajadores del municipio que tienen la responsabilidad de tomar decisiones tomar en cuenta los resultados obtenidos para poder mejorar o mantener la relación que existe entre la gestión municipal con la calidad de servicio que se ofrece en el municipio provincial de Pasco.

Justificación Teórica. En la investigación se pretende conocer como estaba relacionado la gestión municipal y la calidad del servicio en el municipio provincial de Pasco en el 2023. De igual manera siendo la investigación de nivel

descriptivo y correlacional; los resultados servirán como base para que en el futuro se pueda realizar una investigación de mayor nivel; pudiendo ser el explicativo entre las variables estudiadas

1.6. Limitaciones de la investigación

No se ha tenido ninguna limitación que pudiera haber dado lugar a abandonar la elaboración de la investigación.

Como en toda investigación la obtención de la información cuando se trabaja con información primaria; no es sencilla su obtención; a pesar de que se considera anónimo el instrumento que se aplica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

A continuación, se resumen diversas investigaciones relacionadas con la propuesta de investigación:

Natividad, et al. (2023), en su tesis titulada "Gestión municipal y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022", tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco, en el año 2022. La investigación concluyó que existe una relación significativa del 89,20% entre la gestión municipal y la calidad del servicio en esta municipalidad. La tabla 24 muestra que esta relación es alta y positiva según el rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,892). En consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. (p.95)

Matos (2022), en su tesis titulada "Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020",

tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, y como segundo objetivo específico, establecer la relación entre la gestión municipal y la calidad de la gestión de la seguridad ciudadana y vial en la misma municipalidad. Al concluir la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto al objetivo general, se comprobó que la variable gestión municipal está relacionada con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Se identificó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.896, indicando una relación positiva muy fuerte entre las variables, lo que sugiere que una gestión municipal eficiente se asocia con un alto nivel de calidad en el servicio público y viceversa.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que la gestión municipal está relacionada con la dimensión de la gestión de la seguridad ciudadana y vial de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Se encontró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.662, representando una relación positiva considerable entre las variables, lo que confirma que una gestión municipal eficiente se asocia con una mejor gestión de la seguridad ciudadana y vial, y viceversa. (pp. 65-66).

López (2020), en su artículo titulado "Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María", tuvo como objetivo analizar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María durante el año 2019. Sus conclusiones fueron las siguientes:

Se determinó que la gestión municipal tiene una relación significativa con la calidad del servicio público. Utilizando el coeficiente de correlación de

Pearson, se obtuvo un valor de 0,575 con una significancia de $p \leq 0.000$, lo que indica una relación notable entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Además, se confirmó que la gobernabilidad democrática está significativamente relacionada con la calidad del servicio público. Esta relación fue respaldada por el coeficiente de correlación de Pearson, que arrojó un valor de 0,488 con un nivel de significancia de $p \leq 0.000$, demostrando una conexión clara entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Asimismo, se determinó que los proyectos y servicios municipales tienen una relación significativa con la calidad del servicio público. Esto se corroboró mediante el coeficiente de correlación de Pearson, que mostró un valor de 0,542 y un nivel de significancia de $p \leq 0.000$, indicando una relación sustancial entre los proyectos y servicios municipales y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. (p. 30).

Aukgapuri (2021), en su tesis titulada "La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020", tuvo como objetivo principal describir cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco en el año 2020. Además, planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Describir cómo el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.
2. Describir cómo las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.
3. Describir cómo los servicios y proyectos influyen en la calidad del servicio

público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

4. Describir cómo la gobernabilidad influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes:

1. Se concluye que existe una correlación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, ya que el coeficiente de correlación fue de 0,920, indicando un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo entre estas variables, con una significancia del 5% (0.05) y un 95% de confianza.
2. Se concluye que existe una correlación entre la dimensión de desarrollo organizacional y la calidad del servicio público, con un coeficiente de correlación de 0,961, demostrando un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo, con una significancia del 5% (0.05) y un 95% de confianza.
3. Se concluye que existe una correlación entre la dimensión de finanzas municipales y la calidad del servicio público, con un coeficiente de correlación de 0,328, indicando un vínculo alto, positivo, directo y significativo, con una significancia del 5% (0.05) y un 95% de confianza.
4. Se concluye que existe una correlación entre la dimensión de servicios y proyectos y la calidad del servicio público, con un coeficiente de correlación de 0,962, mostrando un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo, con una significancia del 5% (0.05) y un 95% de confianza.
5. Se concluye que existe una correlación entre la dimensión de gobernabilidad y la calidad del servicio público, con un coeficiente de correlación de 0,857, indicando un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo, con una significancia del 5% (0.05) y un 95% de confianza. (p. 52).

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión Municipal

Definición de Gestión Municipal

Según el diccionario municipal peruano, 2015 citado por López et al. 2021; se trata de una serie de procedimientos que facilitan a los municipios lograr las metas y objetivos que se han planteado. Este proceso está fuertemente condicionado por las habilidades de los recursos humanos o empleados públicos, ya que, para obtener resultados positivos, deben estar continuamente alineados con las políticas públicas (López et al., 2021).

Teoría Sistémica de Gestión Municipal

Según Arraiza (2016) citado por Tapia et al; en su libro "Manual de Gestión Municipal", la gestión municipal comprende todas las funciones de la entidad municipal realizadas mediante la autoridad local, y se clasifica en dos competencias principales. La primera categoría incluye las competencias cotidianas, que abarcan la gestión administrativa, el establecimiento de la comunidad urbana, la provisión de servicios básicos y la creación de normativas para la convivencia comunitaria. La segunda categoría se enfoca en la dinamización económica, orientada a la promoción económica, el desarrollo local, la importancia del medio ambiente para una vida sostenible y segura, y la aplicación de normativas que regulen el ámbito local, así como la seguridad y la salud (Tapia et al., 2022).

Teoría de gestión por resultados

Este modelo de gestión pública sugiere que la administración y

distribución de los recursos presupuestarios se realice en función del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el plan operativo institucional, que a su vez están definidos en el plan de desarrollo concertado de las municipalidades. A medida que se logran más metas y objetivos, la asignación de presupuesto público para el siguiente año fiscal también aumenta. Este enfoque pretende que la gestión municipal genere resultados positivos para el beneficio de sus ciudadanos (Tapia et al., 2022).

La Nueva Gestión Pública

La nueva gestión pública presentada por Michael Barzelay en 2003 es una metodología que pone en primer lugar a los usuarios, enfocándose en satisfacer sus necesidades de manera eficiente, eficaz y puntual, ofreciendo servicios de mayor calidad. Este enfoque facilita el acceso participativo de los ciudadanos a la información pública, diferenciándose de la teoría weberiana de burocracia, que enfatizaba los procedimientos burocráticos. Barzelay incorpora en la nueva gestión pública la racionalidad administrativa de Peter Drucker, que se aplica frecuentemente en el sector empresarial privado (Tapia et al., 2022).

Dimensiones de la Gestión Municipal:

Para la investigación se ha tomado dimensiones que se han utilizado en otros estudios encontrándose resultados muy aceptables:

Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional implica el avance que las organizaciones experimentan mediante procedimientos destinados a mejorar su gestión interna. Las organizaciones se encuentran en un estado

de flujo constante, adaptándose a las demandas del mercado, los cambios legislativos locales, el entorno ambiental y las expectativas de la sociedad. Este proceso implica un esfuerzo continuo para optimizar los procesos internos, asignar funciones de manera eficaz y utilizar de manera efectiva el tiempo y los recursos financieros disponibles. En este contexto, el desarrollo organizacional busca crear empresas que sean proactivas, flexibles y capaces de adaptarse a diversos escenarios que puedan surgir. (Orellana, 2020)

Un Ejemplo ilustrativo de entidades sin un adecuado desarrollo organizacional son las entidades públicas, las cuales, al gestionar recursos de carácter público, se encuentran sujetas a la aprobación de múltiples instancias antes de poder ejecutar cualquier gasto. Esta circunstancia puede ocasionar demoras significativas en los procesos de gestión.

Considera el escenario en el que, para llevar a cabo una transacción de compra o contratación de servicios, se requiere la autorización de diversos responsables, como un jefe de planificación, un jefe de administración, un responsable de compras, y la autoridad competente.

En caso de que alguno de estos actores se encuentre incapacitado, la estructura burocrática debe buscar de manera imperativa un reemplazo que pueda asumir dicha responsabilidad. Sin embargo, la persona que asume este rol de manera provisional puede carecer del conocimiento necesario sobre la transacción, lo que resulta en la necesidad de solicitar información adicional antes de proceder con la firma.

Este proceso puede implicar una detención de la transacción

durante varios días, hasta que se obtenga la aprobación final y se complete el trámite. Si la autoridad competente no se encuentra disponible, o si el reemplazo designado tampoco está al tanto de la transacción, se puede requerir consultar directamente con la autoridad titular para determinar la urgencia y procedencia de la compra.

Esta situación, que se repite con frecuencia en diversas entidades públicas, contribuye a ralentizar considerablemente los procesos de gestión en comparación con las empresas del sector privado.

Sin embargo, existe una vía para mejorar esta situación: la implementación de tecnologías que faciliten el visado de documentos mediante firmas digitales, autorizaciones a distancia o dispositivos electrónicos que sustituyan al papel. La adopción de estas tecnologías sin duda aceleraría los procesos de gestión pública, lo que a su vez permitiría a la ciudadanía acceder de manera más rápida a los beneficios del Estado.

Las entidades públicas enfrentan así un importante desafío en términos de desarrollo organizacional, el cual están abordando mediante compromisos de desempeño orientados a mejorar su eficiencia interna.

Por otro lado, en el ámbito de las empresas privadas, la solución a este tipo de problemas radica en la voluntad de los propietarios, el directorio o la gestión empresarial para implementar mejoras en este aspecto, reconociéndolo como un factor clave en la estrategia empresarial.

(Orellana, 2020)

Finanzas Municipales

Las finanzas municipales abarcan las decisiones relacionadas con los ingresos y gastos de los gobiernos locales. Esto incluye las fuentes de

ingresos que estos gobiernos emplean, tales como impuestos sobre la propiedad, ingresos y ventas, impuestos especiales, tarifas por el uso de servicios y transferencias de otros niveles de gobierno. También contempla las formas de financiar la infraestructura, mediante el uso de ingresos operativos, préstamos, cargos a los desarrolladores y asociaciones entre el sector público y el privado. Además, las finanzas municipales se ocupan de cuestiones relacionadas con los gastos locales y la responsabilidad en la toma de decisiones sobre ingresos y gastos, abarcando el proceso presupuestario y la gestión financiera municipal (ONU-Habitat, 2009).

Servicios y Proyectos

En particular, se hace referencia al aumento de la población que se beneficia de los proyectos llevados a cabo por la municipalidad, a los proyectos que ayudan a mejorar el medio ambiente, así como a los encargados de supervisar la ejecución de estos proyectos y a las normativas que aseguran su cumplimiento, entre otros aspectos.

Gobernabilidad

La gobernabilidad municipal se fortalece con la participación de la ciudadanía, la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas, factores que incrementan la legitimidad y confianza en las autoridades locales.

En el Perú, la gobernabilidad abarca no solo la eficiencia en la gestión pública, sino también la capacidad de los gobiernos para enfrentar problemas actuales como la corrupción y la desigualdad. (PNUD, 2018).

2.2.2. Calidad del Servicio Público

Calidad de Servicio

La alta calidad debe abarcar tanto los factores internos como externos y considerar los cambios y nuevos requerimientos (como proyectos para revitalizar una población específica). Las agencias gubernamentales no solo deben enfocarse en optimizar los procesos internos disponibles, sino también en aplicarlos de manera integral en beneficio de la sociedad. Desde una perspectiva personal, los servicios ofrecidos por las instituciones públicas se dirigen específicamente a cumplir con las solicitudes de mejora en ciertas ciudades, tomando en cuenta las opiniones de cada residente y su implementación general, informando a las principales autoridades, donde en este contexto, el municipio es representado por la municipalidad (Morocho y Burgos, 2018)

Gestión en la calidad en servicios Públicos

La preocupación por la calidad de los servicios públicos es un fenómeno muy reciente, caracterizado por los profundos y rápidos cambios que se están produciendo en la relación entre la administración pública y las personas que forma. Hoy en día, los ciudadanos ya no son los que están "controlados" y están más o menos satisfechos con los servicios "prestados" por la administración, sino que son conscientes de que están pagando dinero y, en consecuencia, servicios y servicios de calidad. Los clientes han tomado conciencia de lo que exigen. Además, la calidad se entiende desde una perspectiva. Como resultado, el gobierno podrá brindar servicios al "mercado" de ciudadanos que buscan calidad.

Lo que es realmente importante para la administración pública es precisamente garantizar que la calidad que el público percibe en última instancia corresponda a la calidad que espera. Eso se llama satisfacción. La mejora de la calidad de la administración pública existente ya no puede basarse únicamente en la mejora de los sistemas de control interno (planificación, control, etc.). Necesitamos mejorarlo desde la perspectiva del ciudadano: El verdadero objetivo no es que todo lo que funcione coincida con lo que hemos programado, sino que los ciudadanos perciban el servicio como esperan y puedan recibirlo.

Dimensiones de la calidad de Servicio

En la investigación se ha elegido para medir la calidad del servicio público las siguientes dimensiones:

Agua y Alcantarillado

El Decreto Supremo N° 031-2010-SA del Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano en el Artículo 12°; establece que los gobiernos locales provinciales y distritales tienen la facultad de gestionar la calidad del agua potable según sus competencias legales, que incluyen: 1. Asegurar la sostenibilidad de los sistemas de abastecimiento de agua potable; 2. Supervisar el cumplimiento de este reglamento en los servicios de agua potable bajo su jurisdicción; 3. Informar a la autoridad de salud local y tomar medidas cuando los proveedores no cumplan con los estándares de calidad sanitaria establecidos; y 4. Colaborar con los proveedores para implementar las disposiciones sanitarias del reglamento. Los puntos 2 y 3 se aplican a los gobiernos locales provinciales en áreas urbanas y periurbanas, y a los gobiernos locales distritales en áreas

rurales. En caso de proveedores privados, el gobierno local debe notificar a la SUNASS para que tome las acciones correspondientes. (MINSa, 2010)

Alumbrado Público

Es un servicio público que consiste en el alumbrado de vías públicas, parques y otras áreas de libre circulación; que proporciona la visibilidad para el normal desarrollo de las actividades.

Generalmente, el alumbrado público es un servicio de los gobiernos locales responsables de su instalación y mantenimiento, pero en el caso de carreteras e infraestructura vial crítica, esta tarea es responsabilidad de los gobiernos centrales o locales.

La mayor parte del alumbrado público en todo el mundo utiliza vapor de sodio, vapor de mercurio y lámparas led. (Wikipedia, 2023)

Limpieza Pública

De acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, las municipalidades tienen la responsabilidad de gestionar y regular el servicio de limpieza pública y el manejo de residuos sólidos. Esta función busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, asegurando un entorno apropiado. (INEI, 2018)

Seguridad Pública

El concepto de seguridad ciudadana está relacionado con la restauración de instituciones democráticas en América Latina, la protección de los derechos ciudadanos y la demanda al Estado de asegurar una convivencia pacífica. "La seguridad ciudadana tiene una dimensión objetiva, que se refiere a los actos de violencia conocidos que afectan a

víctimas y perpetradores; y una dimensión subjetiva, que abarca las experiencias y sentimientos individuales que forman las percepciones y representaciones de la seguridad ciudadana," según Del Olmo (2000, 6), citado por Flores (s.f.).

Socio Ambiental

Son las necesidades relacionadas al aspecto social y ambiental; en el estudio se considera que, si la municipalidad provincial de Pasco apoya a la educación, a los servicios de salud y el aspecto medio ambiente que contribuyen a mejorar la calidad de vida; medido por índice de desarrollo humano.

2.3. Definición de Términos Básicos

Gobernabilidad: La gobernabilidad, que implica la habilidad de un gobierno para ejercer el poder de manera efectiva, transparente y participativa, es un aspecto fundamental en la gestión pública y municipal en el contexto peruano.

En el ámbito municipal, la gobernabilidad se refleja en la capacidad de los gobiernos locales para administrar eficientemente los recursos y satisfacer las necesidades de la población.

Gobiernos Locales: Los gobiernos locales son componentes básicos de la organización territorial del Estado y actúan como canales directos de participación ciudadana en los asuntos públicos. Tienen la responsabilidad de institucionalizar y gestionar con autonomía los intereses de las comunidades correspondientes. Los elementos esenciales de estos gobiernos son el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno encargados de fomentar el desarrollo local, con personalidad jurídica de derecho público y plena capacidad para cumplir sus

objetivos, según la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades de 2003.

Servicio Público: Un servicio público es proporcionado por el Estado y está principalmente destinado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad sobre la cual el Estado ejerce su gobierno. Este servicio es exclusivo de un Estado organizado según el derecho vigente y tiene como objetivo satisfacer de manera continua y uniforme las necesidades de carácter colectivo y de interés general a través de la administración pública.

Administración Municipal: La administración municipal comprende a los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros que prestan servicios para la municipalidad. Cada municipalidad tiene la responsabilidad de organizar su administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto, según lo establecido en la Ley N° 27972 de 2003.

Calidad: La calidad ha evolucionado desde la evaluación de la calidad del producto mediante métodos estadísticos de muestreo hasta la gestión de la calidad total, que abarca todos los aspectos de una empresa y afecta a todos los tipos de bienes y servicios. La calidad se fundamenta en la satisfacción tanto del cliente interno como externo y se refiere a la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que determinan su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas.

Desarrollo organizacional: Se requiere que la entidad disponga de un plan de desarrollo local que establezca objetivos y estrategias para responder a las necesidades de los ciudadanos. Además, debe contar con una estructura organizativa que facilite la rápida gestión de los procesos administrativos, complementada con la selección meritocrática del personal adecuado. (Torres, 2023)

Servicios y proyectos: Incluye la prestación de servicios que la entidad ofrece a la comunidad y el banco de inversiones a desarrollar durante la administración actual. Los servicios más comunes comprenden seguridad, suministro de agua y saneamiento, alumbrado público, transporte urbano, entre otros. (Torres, 2023)

Gobernabilidad democrática: Consiste en fomentar la participación del ciudadano en las decisiones locales, es decir, involucrarlo para que se informe y asuma mayores responsabilidades en beneficio de la comunidad. (Torres, 2023)

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La gestión municipal tiene relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

2.4.2. Hipótesis Específicos

HE1: El desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

HE2: Las finanzas municipales están relacionadas de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

HE3: Los servicios y proyectos están relacionados de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

HE4: La gobernabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

2.5. Identificación de Variables

Variable Dependiente

Calidad de Servicio Público

Variable Independiente

2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores

La siguiente tabla contiene las variables operacionalizadas, así como los indicadores de la investigación.

Tabla 1
Variables operacionalizadas

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión Municipal Se trata de una serie de procedimientos que facilitan a los municipios lograr las metas y objetivos que se han planteado. Este proceso está fuertemente condicionado por las habilidades de los recursos humanos o empleados públicos, ya que, para obtener resultados positivos, deben estar continuamente alineados con las políticas públicas (López et al., 2021).	Desarrollo Organizacional	1. POI para monitorear y evaluar. 2. Actividades y planificación. 3. Capacitación. 4. Sistema informático. 5. Ordenamiento territorial
	Finanzas municipales	6. Generación de ingresos. 7. Eficiencia en el gasto. 8. Información financiera. 9. Priorización de inversión.
	Servicios y proyectos	10. Población beneficiada. 11. Mejora del medio ambiente. 12. Ejecución de los proyectos.
	Gobernabilidad	13. Información a la población. 14. Promoción y participación. 15. Políticas de participación.
Calidad de Servicio En la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el glosario de términos en ítem glosario de términos la PCM-SGP. (2019) respecto a la calidad de servicio menciona que “La calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas”. (p. 6)	Agua potable y alcantarillado	1. Agua potable 2. Alcantarillado
	Alumbrado público	3. Supervisión del suministro
	Limpieza	4. Frecuencia del servicio 5. Orden y limpieza 6. Mantenimiento y limpieza
	Seguridad pública	7. Cumplimiento de funciones 8. Coordinación y colaboración.
	Socio ambiental	9. Educación 10. Charlas educativas. 11. Salud 12. Apoyo en salud 13. Tradiciones y costumbres 14. Promoción turística. 15. Protección al medio ambiente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación propuesta, la investigación es aplicada, puesto que se utilizarán los conocimientos adquiridos sobre las variables consideradas en la investigación aplicadas a la municipalidad provincial de Pasco; con la finalidad de conocer la realidad problemática y poder plantear algunas recomendaciones para su implementación.

3.2. Nivel de Investigación

Corresponde un nivel descriptivo y correlacional. donde participan las variables consideradas en la investigación. Es decir, se hará la descripción de la gestión municipal que se realiza en la municipalidad provincial de Pasco y la calidad del servicio ocurrido en el año 2023.

Se considera el estudio tipo correlacional, en la medida que se busca el grado de asociación entre las variables gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad provincial de Pasco; para que en lo sucesivo se pueda realizar investigaciones con mayor rigor; pudiendo ser a nivel explicativo.

3.3. Métodos de la Investigación

Teniendo en cuenta que, en muchas investigaciones no se utiliza un solo método para investigar; las investigaciones consideran el método universal que abarca a todas las esferas de la realidad, los métodos generales que utilizan todas las ciencias; así como los métodos de investigación empírica; que explican las características observables de los hechos reales; en la presente investigación se ha utilizado el método descriptivo; porque este método permite ver el comportamiento de las variables en el periodo de estudio; puesto con el apoyo de la estadística descriptiva; es posible identificar la relación que existe entre las variables.

3.4. Diseño de Investigación

La investigación sigue un diseño no experimental, puesto que los resultados obtenidos de fuentes primarias mediante la aplicación de encuestas para cada variable considerada en la investigación; no son manipuladas; por lo que el diseño es de corte transversal en vista que está referido al año 2023.

Teniendo en cuenta la muestra de la investigación, se observará el comportamiento de las variables dependiente e independiente; estudiando la relación que existe entre las variables consideradas en la investigación.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población considerada en la presente investigación está constituida por 120 trabajadores que de acuerdo al Cuadro para Asignación de Personal de la Municipalidad Provincial de Pasco que se encuentran en plazas ocupadas a enero del 2024. Cabe indicar que para establecer la población en estudio solo se tomó el 50% de los trabajadores que corresponden al órgano de línea; y no se toma en

cuenta las plazas previstas; por lo que los trabajadores considerados se encuentran ubicadas en plazas orgánicas.

El universo social está constituido por todos los trabajadores de la municipalidad provincial de Pasco que vienen laborando a la fecha; así como las personas, familias, empresas e instituciones que se favorecen directa o indirectamente con los productos y servicios que ofrece la municipalidad.

3.5.2. Muestra

Se aplicó el muestreo aleatorio estratificado por conocerse el marco muestral de la población para obtener la muestra (CAP) del municipio provincial de Pasco.

La siguiente fórmula para poblaciones finitas fue utilizada para obtener la muestra.

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

Siendo la información:

n =Tamaño de muestra

Z =Margen de confiabilidad (95% de confiabilidad, Z = 1.96)

E =Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de los trabajadores, cuya característica principal es de nuestro interés (p =50%)

q = Proporción de los trabajadores que no tiene la característica de nuestro interés (1- P =50%)

q = 50%)

N = Tamaño de la población (N = 120 trabajadores considerados en el Cuadro para Asignación de Personal de la Municipalidad Provincial de Pasco; según ordenanza municipal N° 021-2017-CM/HMPP).

Reemplazando los datos disponibles en la fórmula se tiene 92 trabajadores que conforman la muestra; los mismos que se encuentran distribuidos en la siguiente tabla.

Tabla 2
Población y muestra de la investigación

Descripción de la unidad	Población	Muestra
Órgano de Gobierno –Alta dirección	7	5
Órgano de Control	1	1
Órganos de Asesoramiento	12	9
Órganos de Apoyo	19	15
Órganos de Línea	81	62
Total	120	92

Nota: La tabla muestra las unidades orgánicas donde los trabajadores serán encuestados.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos

La técnica para recolectar datos fue la encuesta, ya que se recolectaron información de fuentes primarias de los servidores públicos del municipio provincial de Pasco que están trabajando en el año 2024.

Instrumentos de Recolección de Datos

Los datos se han recopilado mediante el cuestionario (instrumento) donde el número de preguntas en número fueron 30; en una escala de Likert:

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo

3.7. Selección, Validación y Confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección del instrumento de investigación se hizo teniendo en cuenta las características de las hipótesis y las variables involucradas en la investigación.

Para validar el instrumento de investigación se utilizó la validez de criterio.

Para medir la confiabilidad del instrumento, mediante la consistencia interna se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach.

Para ello se ha realizado una prueba piloto a 10 sujetos informantes que representa el 10% de la muestra considerada; aplicándose el instrumento considerado en la investigación.

La siguiente tabla muestra el coeficiente de confiabilidad que se encontró en la prueba piloto.

Tabla 3

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	30

Nota: La tabla muestra el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Habiendo encontrado el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach igual a 0,919 considerada como alta, se puede decir que el instrumento que se utiliza en la investigación es válida y confiable; que producirá resultados consistentes y coherentes.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La recopilación de información comenzó con el trabajo de campo, que consistió en realizar encuestas a los sujetos informantes del municipio provincial de Pasco, utilizando el instrumento con 30 preguntas en una escala tipo Likert.

Se tabuló las encuestas; utilizando el Microsoft Excel para ingresar los datos, y posteriormente se realizaron las estimaciones con el programa SPSS26.

Se procesaron los datos con el apoyo del programa SPSS26, donde se realizaron las estimaciones estadísticas y las pruebas de hipótesis.

Se analizaron los datos relacionados a variables e indicadores en el análisis descriptivo, el test de normalidad, las correlaciones y las pruebas de hipótesis.

Los datos fueron interpretados teniendo en cuenta las variables y dimensiones consideradas en el estudio.

Los resultados obtenidos del análisis de datos, así como de las pruebas de hipótesis, tanto generales como específicas, consideradas en la investigación.

Finalmente, los datos utilizados en la investigación se almacenaron en un archivo.

3.9. Tratamiento Estadístico

En la investigación, se hace uso de la estadística descriptiva e inferencial; con el apoyo de los programas Excel y SPSS26; en lo que corresponde a la estadística descriptiva se hace uso de las frecuencias absolutas y relativas, para ver el comportamiento de las variables con el cual se realiza el análisis descriptivo en la investigación.

En lo que corresponde a la estadística inferencial, para hacer el test de normalidad y ver la distribución que siguen las variables consideradas en el estudio se hace uso del estadístico Kolmogorov-Smirnov; mientras que para realizar la correlación entre las variables recurrimos al coeficiente Rho Spearman; con el cual se realiza la prueba de hipótesis con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia del 1%.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

En el desarrollo de la investigación, se ha tenido en cuenta el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, el Código de Ética de la Universidad; reconociendo la autoría de los documentos que se utilizaron en la investigación, citándolo a cada uno de ellos reconociendo el aporte del texto que contribuye a la presente investigación.

Para tener acceso al personal que labora en el municipio provincial de Pasco; por ser los sujetos informantes se ha tenido que solicitar la autorización, para aplicar el instrumento de investigación constituida por 30 preguntas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Los datos fueron recopilados en el periodo diciembre 2023- abril 2024. las encuestas se realizaron los días 25 y 26 de abril; una vez obtenido la autorización para aplicar la encuesta.

La sistematización de la información (trabajo de gabinete) se realizó una vez obtenido la información requerida; analizando las diversas respuestas que dieron los encuestados.

Se debe mencionar que la información necesaria para completar la investigación se hizo con los que se encuentran disponibles en fuentes oficiales (Internet).

4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

4.2.1. Análisis Descriptivo

Gestión municipal

La gestión municipal corresponde al año 2023; el mismo que es evaluado teniendo en cuenta las dimensiones que corresponden a dicha variable gestión municipal.

Tabla 4

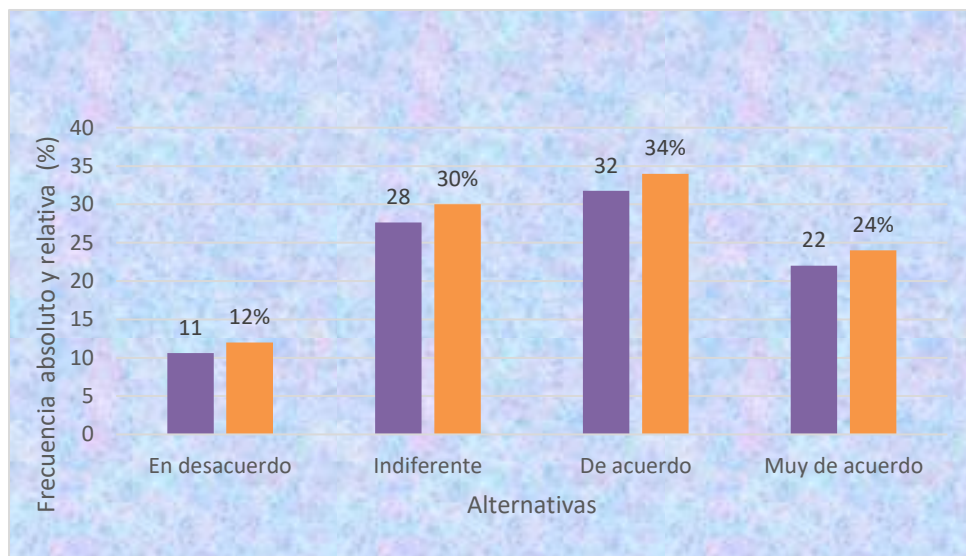
Municipalidad provincial de Pasco: Gestión municipal 2023

Escala de la alternativa	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	11	12
Indiferente	28	30
De acuerdo	32	34
Muy de acuerdo	22	24
Total	92	100

Nota: La tabla muestra las respuestas a las preguntas tipo Likert de acuerdo en valor absoluto y porcentual.

Figura 1

Gestión municipal en la municipalidad de Pasco, 2023.



Análisis

Un 34 % (32 encuestados) indico que está de acuerdo con la Gestión Municipal llevado a cabo el 2023 (tabla 4 y figura 1).

Un 30% (28 encuestados) manifestaron que son indiferentes a la Gestión Municipal, de igual manera un 24% (22 encuestados) dijeron que están muy de acuerdo con la Gestión Municipal; solo un 12% (11 encuestados) señalaron que están en desacuerdo con el municipio provincial de Pasco; referente a la gestión municipal en el 2023.

Por las calificaciones obtenidas en esta parte se puede concluir que sobre la gestión municipal; los encuestados han respondido en más de un 50% considerando las alternativas de acuerdo y muy de acuerdo; que están de acuerdo con la gestión municipal llevado a cabo en el 2023.

Desarrollo Organizacional en el municipio provincial de Pasco

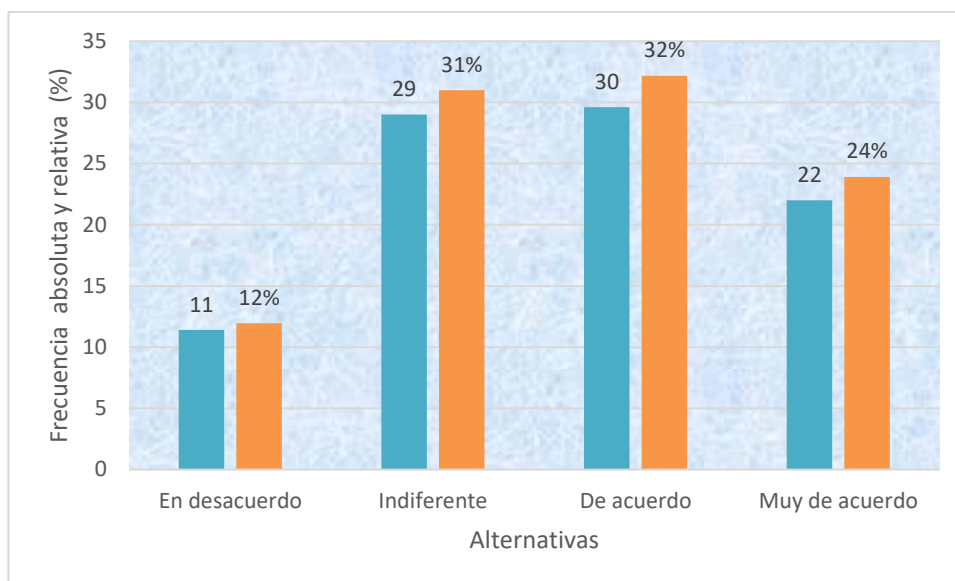
Tabla 5

Desarrollo Organizacional en el municipio provincial de Pasco

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	11	12
Indiferente	29	31
De acuerdo	30	32
Muy de acuerdo	22	24
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas

Figura 2
Desarrollo Organizacional en el municipio provincial de Pasco



Análisis

Un 32 % (30 encuestados) de la tabla y figura 5 y 2; indicaron que están de acuerdo con el desarrollo organizacional; que ha permitido dar cumplimiento a los diversos procedimientos destinados a la mejora.

Un 31% (29 encuestados) indicaron que son indiferentes a lo que contempla el desarrollo organizacional.

Un 24% (22 encuestados) indicaron que están muy de acuerdo con lo que contempla el desarrollo organizacional en la municipal provincial de Pasco; Solo un 12% (11 encuestados) señalaron que están en desacuerdo con los Ítems que forman parte del desarrollo organizacional.

Entonces, hay un avance en los procedimientos destinados a mejorar la gestión interna adaptándose a los cambios de la legislación local, el entorno ambiental; así como las expectativas de la población.

Finanzas municipales en el municipio provincial de Pasco

Tabla 6

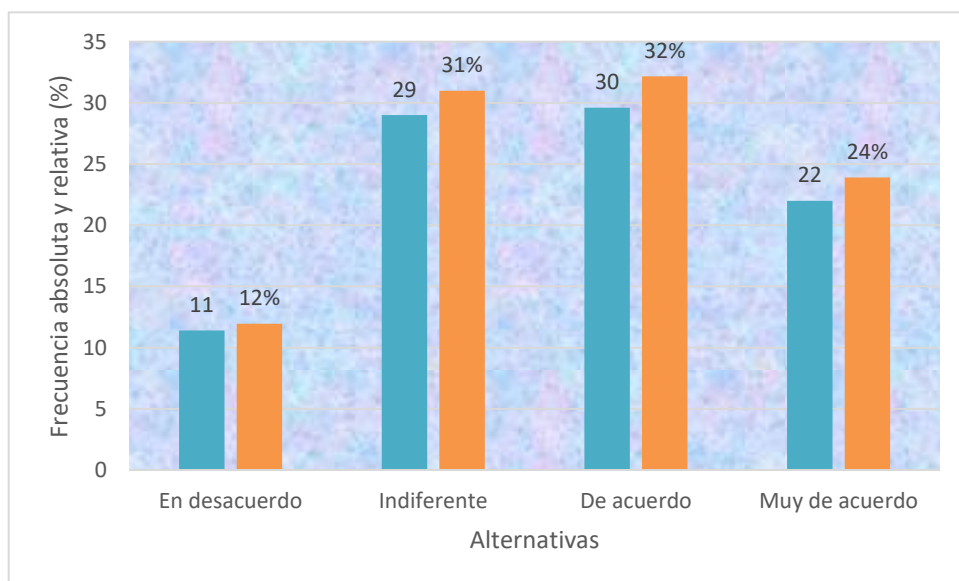
Finanzas municipales en el municipio provincial de Pasco

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	11	12
Indiferente	29	31
De acuerdo	30	32
Muy de acuerdo	22	24
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas

Figura 3

Finanzas municipales en el municipio provincial de Pasco



Análisis

El 32 % (30 encuestados) manifestó que está de acuerdo con la implementación de las Finanzas municipales en el 2023 (tabla y figura 6 y 3)

Un 31% (29 encuestados) indicaron que son indiferentes con las finanzas públicas implementadas en la Municipal, de igual manera un 24% (22 encuestados) indicaron que están muy de acuerdo con las

finanzas públicas implementadas en la Municipal; solo un 12% (11 encuestados) señalaron que están en desacuerdo con las finanzas públicas implementadas en el municipio.

Las decisiones sobre ingresos y gastos en el municipio se llevan de manera eficiente en cada área; cumpliendo los objetivos de mantener un presupuesto sostenido a largo plazo.

Servicios y proyectos en el municipio provincial de Pasco

Tabla 7

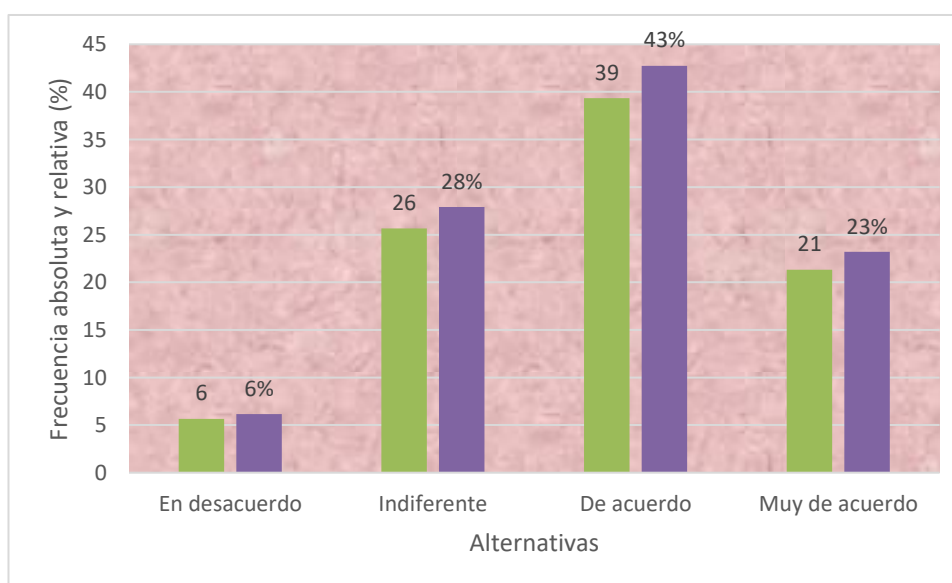
Servicios y proyectos en el municipio provincial de Pasco

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	6	6
Indiferente	26	28
De acuerdo	39	43
Muy de acuerdo	21	23
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas.

Figura 4

Servicios y proyectos en el municipio provincial de Pasco



Análisis

El 43% (39 encuestados) respondió que está de acuerdo con los servicios y proyectos en la municipalidad en el 2023 (tabla y figura 7 y 4).

Un 28% (26 encuestados) indicaron que son indiferentes con los servicios y proyectos implementados en la Municipal, de igual manera un 23% (21 encuestados) indicaron que están muy de acuerdo con los servicios y proyectos implementados en la Municipal; solo un 6% (6 encuestados) señalaron que están en desacuerdo con los servicios y proyectos implementados en el municipio provincial de Pasco en el 2023.

Los resultados encontrados en la dimensión servicios y proyectos en el municipio provincial de Pasco en el 2023, permite mencionar que se ha incrementado la población beneficiaria de proyectos que contribuyen al medio ambiente; teniendo en cuenta las normas que exigen su cumplimiento.

La gobernabilidad en el municipio provincial de Pasco

Tabla 8

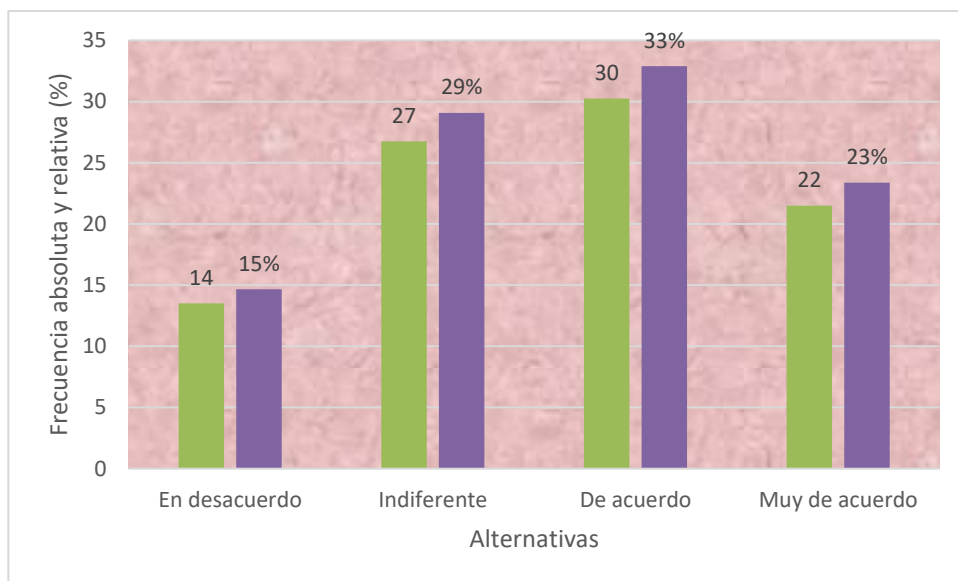
La gobernabilidad en el municipio provincial de Pasco

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	14	15
Indiferente	27	29
De acuerdo	30	33
Muy de acuerdo	22	23
Total	92	100

Nota: la tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas

Figura 5

La gobernabilidad en el municipio provincial de Pasco



Análisis

Un 33% (30 encuestados) respondió que está de acuerdo con el cumplimiento de la gobernabilidad en la municipalidad en el 2023 (tabla 8 y figura 5).

Un 29% (27 encuestados) respondieron que son indiferentes con el cumplimiento de la gobernabilidad en la Municipal, de igual manera un 23% (22 encuestados) indicaron que están muy de acuerdo con el cumplimiento de la gobernabilidad en la Municipal; solo un 15% (14 trabajadores) indicaron que están en desacuerdo con el cumplimiento de la gobernabilidad en el municipio en el 2023.

Luego, la gobernabilidad, donde las respuestas en más del 50% consideran estar de acuerdo; implica transparencia, participación ciudadana, y rendición de cuentas oportunas.

Calidad del servicio público

Esta variable se analiza teniendo en cuenta sus dimensiones; los mismo que se describen en esta parte

Tabla 9

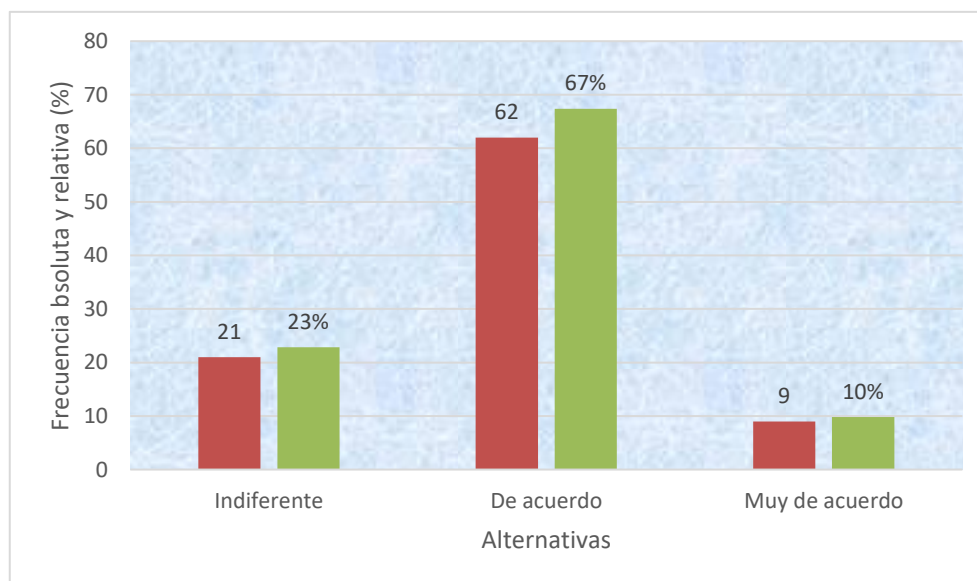
Los servicios públicos en el municipio provincial de Pasco

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
Indiferente	21	23
De acuerdo	62	67
Muy de acuerdo	9	10
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas.

Figura 6

Los servicios públicos en el municipio provincial de Pasco



Análisis

Un 67% (62 encuestados) respondieron que están de acuerdo con el servicio público recibido (tabla 9 y figura 6).

El 23% (21 encuestados) respondieron que son indiferentes al servicio público recibido, un 10% (9 encuestados) indicaron que están muy de acuerdo al servicio público recibido por el municipio en el 2023.

La cantidad de consenso hallada en el estudio se atribuye al eficaz funcionamiento de las áreas que representan las dimensiones consideradas en la investigación.

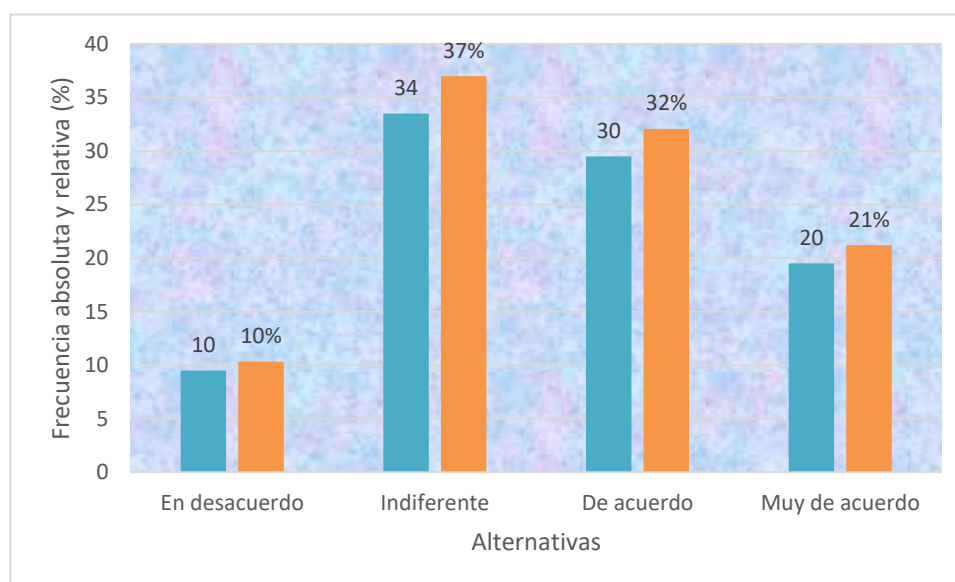
Agua potable y alcantarillado 2023

Tabla 10
Agua potable y alcantarillado 2023

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	10	10
Indiferente	34	37
De acuerdo	30	32
Muy de acuerdo	20	21
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas

Figura 7
Municipalidad provincial de Pasco: agua y alcantarillado



Análisis

Un 37% (34 encuestados) respondieron que son indiferentes al agua y alcantarillado (servicio) que recibieron en la provincia de Pasco el 2023 (tabla 10 y figura 7).

El 32% (30 encuestados) respondieron que estuvieron de acuerdo con el agua y alcantarillado (servicio) que recibieron en la provincia de Pasco el 2023.

Un 21% (20 encuestados) estuvieron muy de acuerdo con el agua y alcantarillado (servicio) que se recibieron en la provincia de Pasco el 2023.

Solo un 10% (10 encuestados) indicaron que están en desacuerdo con el agua y alcantarillado (servicio) que fue abastecido en la población de Pasco el 2023.

Municipalidad provincial de Pasco: Alumbrado público 2023

Tabla 11

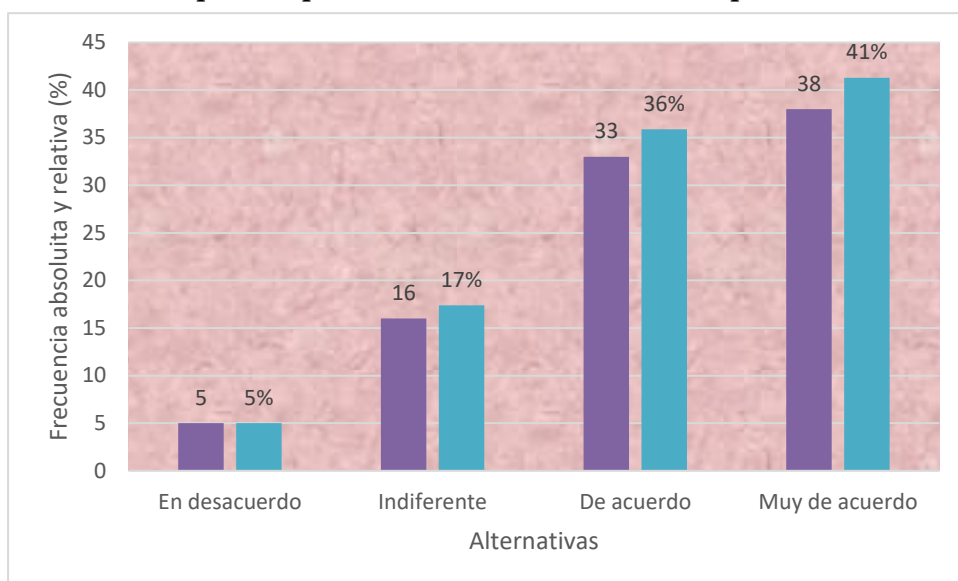
Municipalidad provincial de Pasco: Alumbrado público 2023

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	5	5
Indiferente	16	17
De acuerdo	33	36
Muy de acuerdo	38	41
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas

Figura 8

Municipalidad provincial de Pasco: alumbrado público



Análisis

El 41% (38 encuestados) respondieron que están muy de acuerdo con el servicio de alumbrado público que se brindó en la provincia de Pasco el 2023

(tabla 11 y figura 8).

un 36% (33 encuestados) respondieron que estuvieron de acuerdo con el servicio de alumbrado público que se brindó en la provincia de Pasco el 2023.

un 17% (16 encuestados) indicaron que son indiferentes con el servicio de alumbrado público que se brindó en la provincia de Pasco el 2023.

Solo un 5% (5 trabajadores) manifestaron estar en desacuerdo con el servicio de alumbrado público suministrado en el 2023.

Municipalidad provincial de Pasco: limpieza pública

Tabla 12

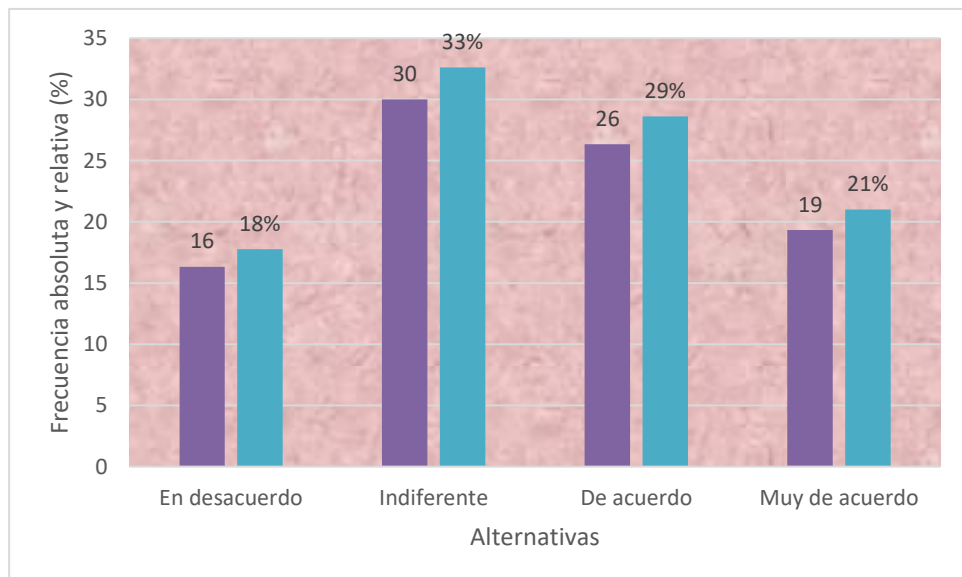
Municipalidad provincial de Pasco: limpieza pública

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	16	18
Indiferente	30	33
De acuerdo	26	29
Muy de acuerdo	19	21
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas

Figura 9

Municipalidad provincial de Pasco: limpieza pública



Análisis

El 33% (30 encuestados) indicaron que son indiferentes con la limpieza pública que se realizó en la provincia de Pasco en el 2023 (tabla 12, fig. 9).

Un 29% (26 encuestados) respondieron que estuvieron de acuerdo con la limpieza pública que se realizó en la provincia de Pasco en el 2023.

El 21% (19 encuestados) indicaron que estuvieron muy de acuerdo

con la limpieza pública que se realizó en la provincia de Pasco en el 2023.

Solo 18% (16 encuestados) indicaron que estuvieron en desacuerdo con la limpieza pública que se realizó en la provincia de Pasco en el 2023.

Las cifras mostradas sobre limpieza pública, es el resultado del esfuerzo que hace la municipalidad de mantener una ciudad limpia.

Municipalidad provincial de Pasco: seguridad pública

Tabla 13

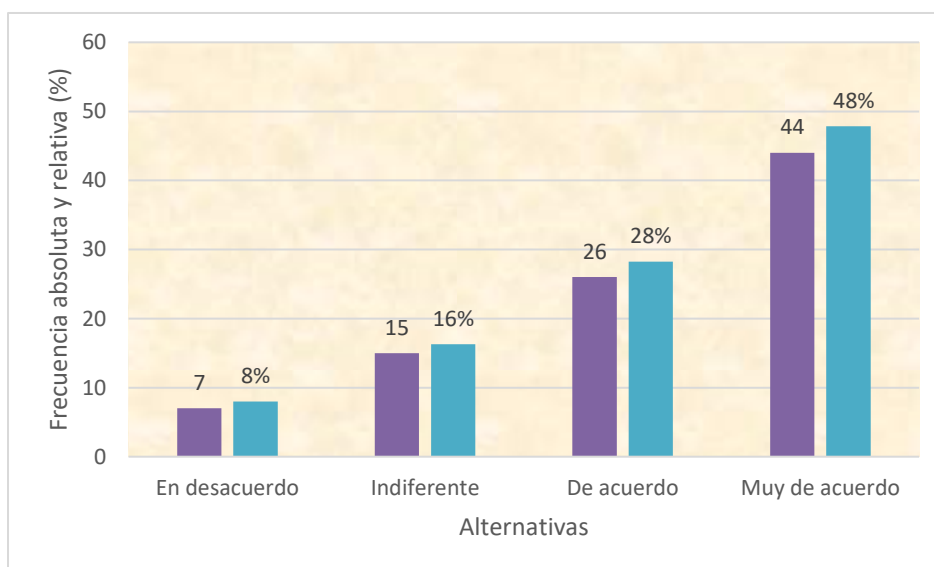
Municipalidad provincial de Pasco: seguridad pública

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	7	8
Indiferente	15	16
De acuerdo	26	28
Muy de acuerdo	44	48
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas

Figura 10

Municipalidad provincial de Pasco: seguridad pública



Análisis

Un 48% (44 encuestados) respondieron que estuvieron muy de acuerdo con la seguridad pública que se ofreció en la provincia de Pasco el 2023 (tabla 13 y figura 10).

El 28% (26 encuestados) respondieron que estuvieron de acuerdo con la seguridad pública que se ofreció en la provincia de Pasco el 2023.

Un 16% (15 encuestados) indicaron que son indiferentes la seguridad pública que se ofreció en la provincia de Pasco el 2023.

Solo un 8% (7 encuestados) manifestaron que estaban en desacuerdo con la seguridad pública que se ofreció en el 2023.

Municipalidad provincial de Pasco: socio ambiental

Tabla 14

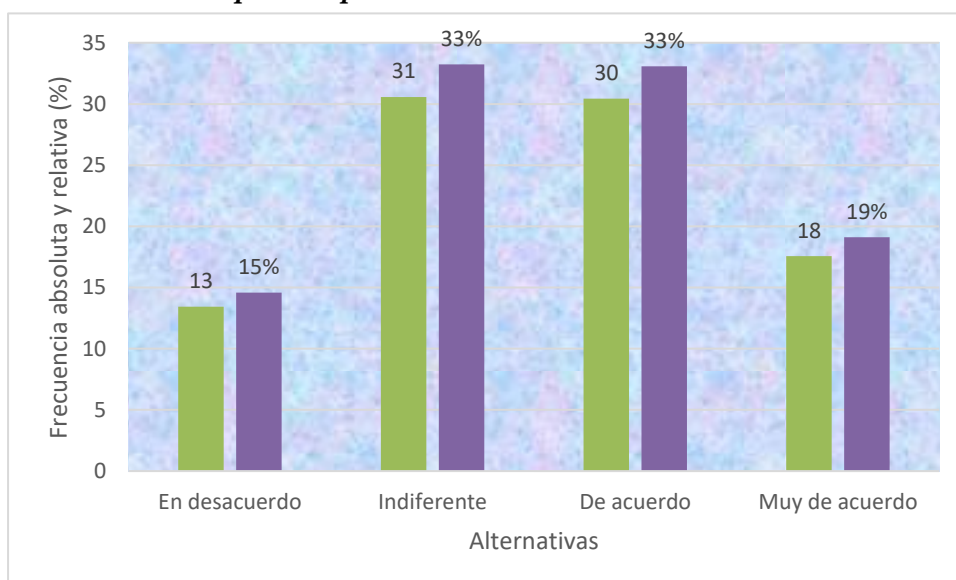
Municipalidad provincial de Pasco: socio ambiental

Alternativas de la Escala	Absoluta	Porcentual (%)
En desacuerdo	13	15
Indiferente	31	33
De acuerdo	30	33
Muy de acuerdo	18	19
Total	92	100

Nota: La tabla muestra la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas

Figura 11

Municipalidad provincial de Pasco: socio ambiental



Análisis

Un 33% (30 encuestados) respondieron que estuvieron de acuerdo con la calidad socio ambiental que se ofrece en la jurisdicción de la provincia de Pasco en el 2023 (tabla 14 y figura 11).

También un 33 % (31 encuestados) consideraron indiferente (que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo) con la calidad socio ambiental que se ofrece en la jurisdicción de la provincia de Pasco en el 2023

Un 19% (18 encuestados) indicaron que estaban muy de acuerdo con la calidad socio ambiental que se ofrece en la jurisdicción de la provincia de Pasco en el 2023

Solo un 15% (13 encuestados) manifestaron que estaban en desacuerdo con el servicio socio ambiental que se ofrece en la provincia de Pasco en el 2023.

La calidad socio ambiental alcanzado en la investigación está relacionada al apoyo que el municipio brinda a las instituciones educativas, a la salud, al turismo; a sus costumbres y tradiciones; así como

a la protección del medio ambiente.

4.2.2. Análisis de Correlación

Antes de realizar el análisis de correlación, se procede a realizar el test de normalidad o bondad de ajuste; para determinar que coeficiente de correlación utilizar (Pearson o Spearman).

Siendo las observaciones mayores que 50, en vista que se efectuaron 92 encuestas; se tiene en cuenta el estadístico Kolmogorov-Smirnov que permitirá determinar la distribución que siguen las variables.

En esta parte se mencionan los resultados del test de normalidad realizada; ya que los cálculos realizados en su totalidad se presentan en los anexos.

Realizado el test de normalidad los resultados son:

Tabla 15
Test de normalidad de las variables de la hipótesis general

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,384	92	,000
Calidad de Servicio	,364	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis

Como el valor de la probabilidad es menor que el 5%, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Las variables utilizadas en la hipótesis general no siguen una distribución normal.

Tabla 16
Test de normalidad de la primera hipótesis específica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo Organizacional	,362	92	,000

Calidad de Servicio	,364	92	,000
---------------------	------	----	------

a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis

Como el valor de la probabilidad es menor que el 5%, aceptamos la hipótesis alterna (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

La dimensión y variable utilizada en la primera hipótesis específica; tienen una distribución diferente a la normal.

Tabla 17

Test de normalidad de la segunda hipótesis específica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Finanzas Municipales	,386	92	,000
Calidad de Servicio	,364	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis

Como el valor de la probabilidad es menor que el 5%, aceptamos la hipótesis alterna (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

La dimensión y variable utilizada en la segunda hipótesis específica; tienen una distribución diferente a la normal.

Tabla 18

Test de normalidad de la tercera hipótesis específica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicios y proyectos	,327	92	,000
Calidad de Servicio	,364	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis

Como el valor de la probabilidad es menor que el 5%, aceptamos la hipótesis alterna (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

La dimensión y variable utilizada en la tercera hipótesis específica; tienen

una distribución diferente a la normal.

Tabla 19
Test de normalidad de la cuarta hipótesis específica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobernabilidad	,371	92	,000
Calidad de Servicio	,364	92	,000

a. *Corrección de significación de Lilliefors*

Análisis

Como el valor de la probabilidad es menor que el 5%, aceptamos la hipótesis alterna (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

La dimensión y variable utilizada en la cuarta hipótesis específica; tienen una distribución diferente a la normal.

Correlación

Realizado el test de normalidad entre las variables consideradas en la hipótesis general y las hipótesis específicas, se ha encontrado que dichas variables no siguen la distribución normal; por lo que para realizar las correlaciones respectivas se utiliza el coeficiente de correlación Rho Spearman que corresponde a la estadística no paramétrica.

Correlación entre variables de la Hipótesis General

Efectuada la correlación entre las variables de la hipótesis general; se ha encontrado que están relacionados positivamente; con un 99% de nivel de confianza y 1% de significancia; donde el coeficiente de correlación toma el valor de 0,81; siendo una alta relación.

Tabla 20
Correlación entre variables de la Hipótesis General

Correlaciones		Gestión Municipal	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,813**
		N	92
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,813**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Correlación en la primera hipótesis específica

Realizado la correlación del desarrollo organizacional con la calidad del servicio; se encontró que están relacionados positivamente; donde el coeficiente de correlación alcanzó el valor de 0,715; considerando una relación positiva alta.

Tabla 21
Correlación en la primera hipótesis específica

Correlaciones		Desarrollo Organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Desarrollo Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,715**
		N	92
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,715**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Correlación en la segunda hipótesis específica.

Realizado la correlación de las finanzas municipales con la calidad del servicio; se encontró que están relacionados positivamente; dado que el coeficiente de correlación toma el valor de 0,570; siendo una relación positiva moderada.

Tabla 22
Correlación en la segunda hipótesis específica.

Correlaciones		Finanzas Municipales	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Finanzas	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
	Municipales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Correlación en la tercera hipótesis específica

Efectuado la correlación de los servicios y proyectos con la calidad de servicio público; se encontró que están relacionados positivamente; donde el coeficiente de correlación es 0,593; existiendo una relación positiva moderada.

Tabla 23
Correlación en la tercera hipótesis específica

Correlaciones		Servicios y proyectos	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Servicios y proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Correlación en la cuarta hipótesis específica.

Realizado la correlación de la gobernabilidad con la calidad de servicio público

con la calidad de servicio público; se encontró que están relacionados positivamente; siendo el coeficiente de correlación 0,712; que estaría indicando una relación positiva alta.

Tabla 24
Correlación en la cuarta hipótesis específica

		Correlaciones	Gobernabilidad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gobernabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

4.3. Prueba de las Hipótesis

La validación de la hipótesis general y específicas se realiza a través del valor de la probabilidad (p – valor) encontrada en la correlación al efectuarse mediante el estadístico Rho Spearman en cada hipótesis.

Se ha considerado, nivel de confianza 99% y significancia 1%.

Prueba de la Hipótesis General

H₀: La gestión municipal NO tiene relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

H₁: La gestión municipal tiene relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} \leq 0,01$ se rechaza la hipótesis nula; si sucede lo contrario se acepta la hipótesis alterna.

Decisión

De la tabla 20 tenemos $0,000 < 0,01$; entonces:

La gestión municipal tiene relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Para validar las hipótesis específicas se seguirán los mismos pasos

seguidos en la hipótesis general; presentándose las hipótesis y solo la decisión.

Prueba de la Primera Hipótesis Específica

H₀: El desarrollo organizacional NO se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

H₁: El desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Decisión

De la tabla 21 tenemos $0,0000 < 0,01$ entonces:

El desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Prueba de la Segunda Hipótesis Específica

H₀: Las finanzas municipales NO están relacionadas de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

H₁: Las finanzas municipales están relacionadas de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Decisión

De la tabla 22 se tiene ($0,0000 < 0,01$) entonces:

Las finanzas municipales están relacionadas de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Prueba de la Tercera Hipótesis Específica

H₀: Los servicios y proyectos NO están relacionados de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

H₁: Los servicios y proyectos están relacionados de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Decisión

De la tabla 23 se tiene $0,0000 < 0,01$ entonces:

Los servicios y proyectos están relacionados de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Prueba de la Cuarta Hipótesis Específica

H₀: La gobernabilidad NO se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

H₁: La gobernabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

Decisión

De la tabla 24, tenemos $0,0000 < 0,01$ entonces:

La gobernabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación se discuten considerando las variables utilizadas y los resultados obtenidos, comparándolos con hallazgos de estudios previos que utilizaron las mismas o variables relacionadas, con el fin de identificar coincidencias o contradicciones.

La hipótesis principal planteaba que la gestión municipal está significativamente relacionada con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco. La investigación corroboró esta hipótesis, mostrando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.813, lo que indica una relación fuerte. Este hallazgo coincide con el estudio de Eva Aukgapuri (2021) en la Municipalidad Provincial de Cusco, donde se encontró un coeficiente de 0.920, indicando una relación muy fuerte y significativa. Asimismo, los estudios de

Gloria Natividad, Romina Benancio y Yuri Avila (2023) en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022, revelaron una relación significativa del 89.20% entre la gestión municipal y la calidad del servicio, con un coeficiente de Pearson de 0.892, indicando una relación alta y positiva. De manera similar, la investigación de Maritza Matos (2022) en la Municipalidad Distrital de Jesús María en 2020 mostró una fuerte relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, con un coeficiente de Spearman de 0.896. Asimismo, Alan López (2020) en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado encontró una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, con un coeficiente de Pearson de 0.575 y una significancia de $p \leq 0.000$, indicando una relación notable.

La primera hipótesis específica sugería que el desarrollo organizacional está significativamente relacionado con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco. La investigación confirmó esta relación con un coeficiente de Spearman de 0.715. Eva Aukgapuri (2021) también halló una correlación alta y significativa (coeficiente de 0.961) entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en Cusco.

La segunda hipótesis específica planteaba que las finanzas municipales están significativamente relacionadas con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco. La investigación validó esta relación con un coeficiente de Spearman de 0.570. Eva Aukgapuri (2021) encontró una correlación significativa (coeficiente de 0.328), indicando un vínculo positivo, con una significancia del 5% (0.05) y un 95% de confianza.

La tercera hipótesis específica sugería que los servicios y proyectos están significativamente relacionados con la calidad del servicio en la municipalidad

provincial de Pasco. La investigación confirmó esta relación con un coeficiente de Spearman de 0.593. Eva Aukgapuri (2021) encontró una correlación muy alta y significativa (coeficiente de 0.962), mostrando un vínculo muy positivo, con una significancia del 5% (0.05) y un 95% de confianza.

La cuarta hipótesis específica proponía que la gobernabilidad se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco. La investigación encontró una relación significativa con un coeficiente de Spearman de 0.412. Eva Aukgapuri (2021) también encontró una correlación alta y significativa (coeficiente de 0.857), indicando un vínculo muy positivo, con una significancia del 5% (0.05) y un 95% de confianza. Alan López (2020) también confirmó una relación significativa entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio público, con un coeficiente de Pearson de 0.488 y un nivel de significancia de $p \leq 0.000$, demostrando una conexión clara en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

CONCLUSIONES

1. La gestión municipal tiene relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Esta relación se ha confirmado por el coeficiente de 0,715 (coeficiente Rho Spearman) considerando un 99% de nivel de confianza y 1% de significancia. Además, al validar la primera hipótesis específica arrojó un nivel de significancia mayor que el valor de la probabilidad ($0,000 < 0,01$).
2. El desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Esta conclusión está respaldada por el coeficiente de 0,715 (coeficiente Rho Spearman) considerando un 99% de nivel de confianza y 1% de significancia. Asimismo, al validar la primera hipótesis específica arrojó un nivel de significancia mayor que el valor de la probabilidad ($0,000 < 0,01$).
3. Las finanzas municipales están relacionadas de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Esto se confirma por el coeficiente de 0,570 (coeficiente Rho Spearman) considerando un 99% de nivel de confianza y 1% de significancia. Asimismo, al validar la segunda hipótesis específica arrojó un nivel de significancia mayor que el valor de la probabilidad ($0,000 < 0,01$).
4. Los servicios y proyectos están relacionados de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Esta relación es confirmada por el coeficiente de 0,570 (coeficiente Rho Spearman) considerando un 99% de nivel de confianza y 1% de significancia. Asimismo, al validar la hipótesis específica arrojó un nivel de significancia mayor que el valor de la probabilidad ($0,000 < 0,01$).
5. La gobernabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. Esto se ha confirmado por el coeficiente de 0,712 (coeficiente Rho Spearman) considerando un 99% de nivel de confianza y 1%

de significancia. Asimismo, al validar la hipótesis específica se tiene un nivel de significancia mayor que el valor de la probabilidad ($0,000 < 0,01$).

6. El 34% de trabajadores encuestados están de acuerdo con la gestión realizada en la Municipalidad Provincial de Pasco en 2023, el 24% están muy de acuerdo, el 30% son indiferentes y solo el 12% manifestaron estar en desacuerdo con la gestión municipal llevada a cabo en el 2023.
7. Respecto al servicio público brindado por municipio provincial de Pasco en el 2023, un 67% de los encuestados están de acuerdo, el 10% están muy de acuerdo con la calidad del servicio recibido, y el 23% se mostraron indiferentes por la calidad del servicio público proporcionado por el municipio provincial de Pasco en el 2023.

RECOMENDACIONES

1. Como quiera que existen diversas dimensiones relacionadas a las variables consideradas en la investigación; se recomienda hacer uso de otras dimensiones no utilizadas en esta investigación; pero que otras investigaciones lo hicieron; para poder ser aplicadas en la misma municipalidad o en otras municipalidades de la región Pasco.
2. En futuras investigaciones ampliar la población de estudio incorporando a la población que se beneficia de los bienes y servicios que proporciona el municipio provincial.
3. A los directivos del gobierno local de la provincia de Pasco, seguir incidiendo en la mejora de la gestión municipal; teniendo en cuenta las diversas dimensiones y los diferentes ítems que tenga que ver con la gestión y calidad del servicio; para que la población pueda calificar la gestión municipal como buena o excelente.
4. Mejorar la ejecución presupuestal en el municipio provincial de Pasco (el año 2023 alcanzó el 78,9%), teniendo espacio para mejoraren vista que otros municipios lo hicieron mejor, como la municipalidad distrital de Villa Rica que alcanzó un 98,4% de ejecución del gasto entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, G. (2016). *La Gestión Municipal*. <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Aukgapuri, E., (2022). La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020 [Universidad Tecnológica de los Andes]. <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/453>
- Casermeiro de Goytia, M. (s.f). *La calidad en los servicios públicos*.
https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Casiano, D y Cueva, E. (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019*.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382020000200157
- CEPAL. (2021). *Informe sobre gobernabilidad y desarrollo en América Latina*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46398-informe-gobernabilidad-desarrollo-america-latina>
- Flores, R. (s,f). *Seguridad pública, seguridad ciudadana y violencia*.
https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/mujeres/menu_superior/Feminicidio/5_Otros_textos/9/7/i.pdf
- González, I., Rodríguez, J., Rodríguez, R. y Limón, J. (2021). *Auditoría Administrativa: Diagnostique, evalúe y optimice la eficiencia de sus procesos*. (2° Ed.), Kindle Edition.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2022*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4572173/Per%C3%BA%3A%2>

0Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n%20Municipal%202022.pdf

INEI (2018) *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2018*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/index.html

INEI (2019). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2019*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1720/06.pdf

Matos, M. (2022). *Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].

MINSA (2010). *Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano*. Decreto Supremo N° 031-2010.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/244805-031-2010-sa>

Morocho, T., Burgos, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018* [Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión].

Natividad, G., Ávila, Y., Benancio, R. (2023). *Gestión municipal y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022* [Tesis pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].

<https://hdl.handle.net/20.500.13080/9475>

López, A. (2020). *La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. *Desafíos*, 2020; 11(1); 25-31.

<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

López, J., Aquije, M., Garay, L. Guzmán, M., Vásquez, J. y Mavila, J. (2021). *La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú*,

2021. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>

Orellana, P. (2020). *Desarrollo organizacional - Qué es, definición y concepto.*

<https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-organizacional.html>

ONU - Habitat (2009). Guide to Municipal Finance. <https://unhabitat.org/guide-to-municipal-finance>

PCM-SGP (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP_N__006-2019-PCM-SGP.pdf?v=1551460677

Propuesta Ciudadana. (2011). *Vigilando el servicio público de agua potable, alcantarillado y desagüe.*

<https://propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/F03.pdf>

Pérez, J. y Barbarán, H (2021). *Control administrativo en la Gestión Pública.*

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/224>

PNUD. (2018). Informe de Desarrollo Humano Perú.

<https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/library/poverty/informe-de-desarrollo-humano-peru-2018.html>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional.* (17 ed.) Editorial Pearson.

Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E. & Ramírez, H. (2020). *La prestación del servicio de Limpieza Pública en el Perú: Un análisis de los determinantes de su eficiencia.* Documento de Investigación en Control Gubernamental.

Contraloría General de la República. Lima, Perú.

Solís, R., Salgado, S. y Montiel, D. (2019). *Retos de la gestión municipal: entre la autonomía y la gestión*. Horizonte de la contaduría en ciencias sociales, 1-22.

Número 10, enero-junio 2019. ISSN-2007-9796.

<https://revistahorizontes.uv.mx/index.php/horizont/article/view/1/1>

Solís, F. y Berrocal, C. (2023). *Gestión municipal y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)*.

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/112/155/180>

Sulca, E. y Flores, D. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio en la municipalidad de Acobamba - Huancavelica, 2021*. [Tesis pre grado, Universidad Peruana los Andes].

Tapia, J, Avendaño, C, Coacalla, C, Calla, Y, Espinoza, J, y Vera, P. (2022). *Gestión Municipal y desarrollo local*.

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/57/54/76?inline=1>

Vásquez, D. y Navarrete, M. (2014). *La gobernabilidad local en el contexto de la nueva gestión pública: requisito para la gestión ambiental urbana*. Microsoft Word - Lunazul_ Completa_ 39.docx (scielo.org.co)

Westreicher, G. (2020). *Finanzas públicas - Qué es, definición y concepto*.

<https://economipedia.com/definiciones/finanzas-publicas.html>

Wikipedia. (2023). *Alumbrado público*.

https://es.wikipedia.org/wiki/Alumbrado_p%C3%BAblico

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

El presente instrumento tiene como objetivo recopilar información sobre las variables gestión municipal y calidad de servicio para realizar la tesis “Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023”

Instrucciones: Se solicita marcar una alternativa de cada pregunta del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona; considerando que su respuesta será en forma anónima.

La valoración tiene el siguiente puntaje:

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

N°	VARIABLE: GESTIÓN MUNICIPAL /DIMENSIONES/ITEM	ESCALA ORDINAL				
D1: DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
1	La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) que se usa para monitorear y evaluar las actividades programadas.					
2	Los proyectos y actividades son realizados conforme a lo planificado POI					
3	Se cuenta con un plan de capacitación anual dirigido al personal que labora en la municipalidad.					
4	La municipalidad cuenta con un sistema informático implementado y al servicio de los colaboradores y usuarios.					
5	Se cuenta con una gerencia o unidad técnica para implementar el Plan de Ordenamiento Territorial en el distrito					
D2: FINANZAS MUNICIPALES						
6	Se dispone de mecanismos adecuados a la Ley para generar ingresos propios en la municipalidad.					
7	Se demuestra eficiencia en el gasto público.					
8	La municipalidad cuenta con información financiera oportuna y Confiable					
9	Se prioriza la inversión en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.					
D3: SERVICIOS Y PROYECTOS						
10	La gestión busca incrementar el porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad					
11	La Gerencia de Servicios a la Ciudadanía gestiona proyectos que contribuyen a la mejora del medio ambiente					
12	Se cuenta con una unidad responsable que haga seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos y se preocupe por el cumplimiento de las normas.					
D4: GOBERNABILIDAD						
13	Se comunica o permite el acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal.					
14	Se cuenta con mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana.					
15	Se aplican políticas de participación ciudadana orientada a los estratos					

	sociales con mayor nivel de pobreza.						
16	Se cuenta con medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación de la municipalidad.						
Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO /DIMENSIONES/ITEM	ESCALA ORDINAL					
		2					
D1: AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO							
17	Es oportuna la supervisión que hace la municipalidad para el cumplimiento del servicio de la empresa que brinda el agua potable.						
18	Considera oportuna la participación de los técnicos, para ver el funcionamiento del servicio de alcantarillado que brinda la municipalidad.						
D2: ALUMBRADO PÚBLICO							
19	Considera oportuna la supervisión que hace la municipalidad para el cumplimiento del servicio de la empresa que brinda el alumbrado público.						
D3: LIMPIEZA PUBLICA							
20	Con qué frecuencia la municipalidad brinda el recojo de basura y desechos sólidos en su sector.						
21	Considera que la municipalidad cumple de manera oportuna con el orden y limpieza de los mercados, calles, jardines, parques y áreas verdes.						
22	Considera que el mantenimiento y limpieza de parques y jardines que realiza su municipalidad, son oportunas						
D4: SEGURIDAD PUBLICA							
23	Considera que personal de serenazgo, cumple sus funciones de manera permanente y responsable						
D5: SOCIO AMBIENTAL							
24	Considera que la municipalidad brinda apoyo a las instituciones educativas						
25	Considera que la municipalidad debe promover charlas educativas en su localidad						
26	Considera que la municipalidad realiza campañas de prevención de salud a nivel de la comunidad.						
27	Cuál es la frecuencia del apoyo a la comunidad referente a salud que brinda la municipalidad.						
28	Con que frecuencia, la municipalidad realiza promoción de sus tradiciones y costumbres de su localidad.						
29	Con que frecuencia la municipalidad realiza promoción de los atractivos turísticos e su jurisdicción.						
30	Cuál es la frecuencia de las acciones de protección al medioambiente que realiza la municipalidad.						

Nota: Instrumento adaptado de otras investigaciones relacionados a la investigación propuesta.

Gracias por su amable atención

Cerro de Pasco, abril de 2024

ANEXO 2

DATOS PARA LA PRUEBA PILOTO PARA VER LA CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

Preguntas	Sujetos Informantes									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2
2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3
3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2
4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3
5	5	2	3	3	2	3	2	3	2	4
6	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
7	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2
8	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
9	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3
10	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2
11	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2
12	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3
13	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2
14	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3
15	5	2	3	3	2	3	2	3	2	4
16	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
17	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2
18	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
19	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3
20	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2
21	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2
22	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3
23	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2
24	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3
25	5	2	3	3	2	3	2	3	2	4
26	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
27	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2
28	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
29	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3
30	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2

ANEXO 3

AUTORIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO PARA APLICAR EL CUESTIONARIO



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

"AÑO DE LAS BODAS DE ROBLE DEL DEPARTAMENTO DE PASCO"

Cerro de Pasco, abril 22 del 2024

CARTA N° 0051-2024-HMPP-A-GM-GAF/ORH.

Señor:

Richarzon Pedro CANTARO CHAVEZ
Jr. Moquegua 195 – Chaupimarca, Pasco
Ciudad.

ASUNTO : RESPUESTA A DOCUMENTO

REFERENCIA : SOLICITUD DE FECHA 05/04/2024

Por medio de la presente, reciba el cordial saludo a nombre de la Oficina de Recursos Humanos de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, a su vez mencionarle en referencia a su solicitud de autorización para aplicar instrumentos de recolección de datos para proyecto de investigación "**Gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023**"; al respecto se le informa que se autoriza lo solicitado para los días 24, 25 y 26 de abril del presente año.

Sin otro en particular me suscribo de usted, reiterando las muestras de estima personal.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
Lic. Miller ALIAGA ANGEL
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Un futuro diferente

ANEXO 4

**TABULACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO, 2024**

Informantes	Variable: Gestión Municipal/Dimensiones/Items															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	4	2	5
2	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3
3	5	2	3	2	2	5	2	3	2	3	2	5	2	3	4	2
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4
5	4	2	4	5	5	4	2	4	5	4	2	5	4	2	4	5
6	2	5	2	5	4	2	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3
7	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	2	5
8	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
9	2	4	3	3	4	2	4	3	3	5	5	4	2	4	4	5
10	5	2	4	5	3	5	2	4	5	2	3	4	5	4	3	4
11	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	2	4	4	2	5	3
12	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	5	3	4	3
13	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5
14	4	3	5	2	3	4	3	5	2	4	4	3	3	3	3	5
15	2	4	5	3	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	2	4
16	3	5	4	4	3	3	5	4	4	2	3	5	4	4	3	4
17	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5
18	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3
19	3	4	2	4	5	3	4	2	4	3	3	4	2	4	5	4
20	2	2	5	5	5	2	2	5	5	4	2	4	4	2	2	3
21	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4	4	3	5	5	4	5
22	3	5	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3
23	4	3	5	3	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3
24	5	2	3	3	5	5	2	3	3	3	5	2	2	5	2	2
25	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4
26	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	5	4	2	2	3
27	5	3	2	4	4	5	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3
28	3	5	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3
29	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
30	3	4	5	2	2	3	4	5	2	3	5	2	2	3	5	2
31	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4
32	2	2	4	5	2	2	2	4	5	4	2	4	5	2	4	3
33	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	4	5

34	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	5	3
35	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3
36	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	5	4	4
37	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5
38	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4
39	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	2	5	3
40	2	5	2	3	4	2	5	2	3	4	4	3	4	3	4	5
41	3	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	2	3
42	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	5
43	2	4	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	5	2
44	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2
45	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	2	5	5	5	4	3
46	5	3	4	2	4	5	3	4	2	5	4	3	4	3	4	5
47	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	5	4	2	4	5	3
48	4	3	5	2	3	4	3	5	2	4	4	3	3	3	3	4
49	5	4	3	3	2	5	4	3	3	3	3	2	3	5	2	2
50	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
51	5	2	4	5	2	5	2	4	5	5	4	2	3	5	2	5
52	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4
54	2	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3
55	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	5	3	5	3	4	3
56	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	2	4
57	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3
58	5	2	4	2	2	5	2	4	2	3	3	3	2	3	4	2
59	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4
60	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	2	2	3
61	2	3	5	3	4	2	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4
62	3	4	4	5	2	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
63	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	4	4
64	2	4	3	3	5	2	4	3	3	3	4	4	2	4	5	2
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	3	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3
67	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	3
68	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4
69	4	5	3	2	3	4	5	3	2	4	4	3	3	4	3	3
70	4	4	5	3	2	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4
71	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4

72	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	5
73	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3
74	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	2
75	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	5	2	2	3
76	2	3	5	3	4	2	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3
77	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3
78	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
79	5	2	3	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2
80	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4
81	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	2	5	4
82	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5
83	3	5	2	4	5	3	5	2	4	3	5	3	4	4	4	4
84	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4
85	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5
86	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5
87	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
88	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4
89	3	5	4	3	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4
90	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
91	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	2
92	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5

**TABULACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO, 2024**

Informantes	Variable: Calidad de Servicio Público/Dimensiones/Items													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3
2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5
3	2	2	4	4	2	4	3	3	2	5	4	2	2	3
4	3	3	5	3	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5
6	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5
7	2	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	3
8	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
9	4	2	4	5	5	2	3	3	4	5	4	2	5	3
10	3	4	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	4	3
11	3	3	5	4	4	2	4	5	5	4	3	5	4	4
12	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	3	3	5
13	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
15	5	5	4	3	5	5	3	3	4	2	5	2	4	3
16	3	3	5	4	3	2	4	4	3	5	3	4	5	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5
18	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5
19	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	3
20	3	3	5	2	2	5	4	2	4	3	3	3	5	5
21	5	4	4	2	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4
22	4	4	2	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4
23	5	4	5	2	4	3	3	5	3	4	2	4	3	4
24	5	5	4	3	4	2	5	3	2	5	5	2	5	3
25	3	3	5	5	3	4	5	4	3	2	3	3	4	3
26	3	4	4	2	2	5	5	5	2	3	3	4	4	2
27	4	3	5	2	2	4	5	2	4	4	4	3	3	5
28	2	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4
29	4	5	3	4	4	3	5	2	3	3	2	4	3	2
30	4	2	5	3	5	2	5	3	2	2	4	2	4	3
31	3	4	2	5	3	4	4	4	3	5	3	4	2	3
32	3	4	4	4	2	2	2	5	2	3	3	3	5	4
33	2	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	5
34	5	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3

35	5	4	5	5	4	3	5	3	3	3	2	4	3	2
36	4	2	5	3	2	2	5	5	5	2	2	2	4	3
37	5	5	5	3	5	4	5	3	2	2	2	2	5	3
38	3	3	2	3	3	5	4	4	3	2	3	5	4	3
39	3	3	4	5	4	2	5	4	4	3	3	5	4	4
40	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	4	5	3	2
41	4	3	5	3	3	3	5	3	2	3	4	4	4	3
42	4	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	5	3	5
43	2	2	4	3	2	2	3	3	4	5	4	2	4	3
44	3	3	5	3	3	2	5	4	3	2	3	3	4	3
45	3	4	4	4	5	2	5	2	5	3	3	4	4	2
46	2	3	5	2	5	3	4	4	4	3	4	5	3	2
47	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	2	3	2	5
48	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
49	4	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3
50	3	3	5	3	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3
51	3	3	4	4	2	4	5	4	2	3	3	5	5	4
52	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4
53	3	3	4	3	3	2	5	4	3	2	3	3	4	3
54	3	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	2
55	4	3	3	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	5
56	2	3	4	3	3	3	2	5	2	4	2	3	4	5
57	4	4	3	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	5
58	4	2	2	3	5	2	3	5	2	5	4	2	2	3
59	3	3	5	5	3	2	4	4	3	5	3	4	2	3
60	3	4	4	2	2	2	5	2	2	4	3	3	4	2
61	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5
62	4	5	4	3	3	4	2	3	5	4	2	5	4	3
63	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	5
64	5	5	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3
65	3	3	5	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	4
66	3	3	5	4	2	5	4	5	2	3	3	3	5	4
67	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5
68	2	3	4	3	3	3	2	5	5	3	2	3	5	4
69	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	5	3	3	4
70	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	2	5	5	3
71	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	3
72	3	4	4	4	2	5	4	4	2	4	3	3	4	5

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

ANEXO 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: Gestión municipal y calidad de servicio público en la
municipalidad provincial de Pasco, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Como está relacionado la gestión municipal con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco?</p> <p>Problemas Específicos ¿Como se relaciona el desarrollo organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco? ¿De qué manera las finanzas municipales están relacionado con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco? ¿De qué modo los servicios y proyectos está relacionado con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco? ¿Cómo se relaciona la gobernabilidad con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco?</p>	<p>Objetivo General Identificar como se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco.</p> <p>Objetivos Específicos OE1: Determinar cómo se relaciona el desarrollo organizacional con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. OE2: Identificar como se relaciona las finanzas municipales con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. OE3: Determinar de qué modo los servicios y proyectos está relacionado con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. OE4: Identificar como se relaciona la gobernabilidad con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.</p>	<p>Hipótesis General La gestión municipal tiene relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Pasco.</p> <p>Hipótesis Específicas HE1: El desarrollo organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. HE2: Las finanzas municipales están relacionadas de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. HE3: Los servicios y proyectos están relacionados de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco. HE4: La gobernabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Pasco.</p>	<p>Variable Dependiente Calidad de servicio público</p> <p>Dimensiones Desarrollo Organizacional. Finanzas Municipales. Servicios y proyectos Gobernabilidad</p> <p>Variable Independiente Calidad del servicio público</p> <p>Dimensiones Agua potable y alcantarillado. Alumbrado público. Limpieza. Seguridad Pública. Socio Ambiental.</p>	<p>Tipo de la Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de la Investigación Correlacional</p> <p>Método de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación Transversal no experimental</p> <p>Población y Muestra Población: 120 trabajadores de la municipalidad</p> <p>Muestra: 92 trabajadores de la municipalidad</p> <p>Datos De fuentes primarias</p>

ANEXO 6

REGLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

Rho	Grado de Relación
0	Relación Nula
$\pm 0,000\dots - 0,19\dots$	Relación Muy Baja
$\pm 0,200\dots - 0,39\dots$	Relación Baja
$\pm 0,400\dots - 0,59\dots$	Relación Moderada
$\pm 0,600\dots - 0,79\dots$	Relación Alta
$\pm 0,800\dots - 0,99\dots$	Relación Muy Alta
± 1	Relación Perfecta
La relación puede ser directa (+) o inversa (-)	

Fuente: tomado de Mayorga L.A. (2022). Manual de Metodología de la investigación. Cusco: Yachay.

ANEXO 7

TOMAS DE ENCUESTAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO, 2024

