

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



GESTIÓN MUNICIPAL Y GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO EN
EL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA

TESIS

Para optar el grado académico de

MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

LUIS TOMÁS BLANCO DEL ROSARIO

Tingo María-Perú

2023



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS
Nro. 021-2023-UPG-FCEA-UNAS

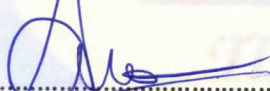
En la ciudad universitaria, siendo las 11:30 am del día jueves 03 de agosto de 2023, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador, designado mediante Resolución N° 254-2023-D-FCEA, a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **GESTIÓN MUNICIPAL Y GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO EN EL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, LIMA**, a cargo del candidato al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública, **LUIS TOMÁS BLANCO DEL ROSARIO**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas formuladas por el jurado calificador, se procedió a la emisión del fallo respectivo declarándolo **APROBADO** con el calificativo de **MUY BUENO**.


Acto seguido, a horas 1:10 pm, el presidente dio por culminada la sustentación, procediéndose a la firma del acta por parte de los miembros del jurado, en señal de conformidad.

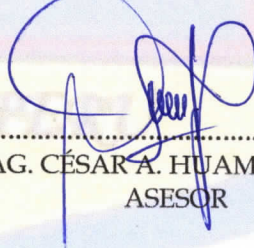
Tingo María, 03 de agosto de 2023.


.....
DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS
PRESIDENTE DEL JURADO


.....
DR. CARLOS W. MAYTA MOLINA
MIEMBRO DEL JURADO




.....
MAG. ARCENIO PACHECO VILLENNA
MIEMBRO DEL JURADO


.....
MAG. CÉSAR A. HUAMÁN RAMÍREZ.
ASESOR



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 238- 2023 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Escuela de Posgrado UNAS

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de investigación

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
GESTIÓN MUNICIPAL Y GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO EN EL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA	LUIS TOMAS BLANCO DEL ROSARIO	17 % Diecisiete

Tingo María, 22 de agosto de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Malqui
DIRECTOR

C.C. Archivo



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO, INVESTIGACIÓN
DOCENTE Y TESIS TA**

I. DATOS GENERALES DE POSGRADO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Escuela de posgrado	: EPG-UNAS.
Posgrado	: Maestría en Ciencias Económicas.
Mención	: Gestión Pública.
Título de tesis	: Gestión municipal y generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres – Lima.
Autor	: Luis Tomás Blanco Del Rosario.
Asesor de tesis	: M.Sc. César Augusto Huamán Ramírez.
Programa de investigación	: Gestión integral de organizaciones.
Línea(s) de investigación	: Desarrollo de instituciones públicas y sociales.
Eje Temático	: Gobiernos locales.
Lugar de ejecución	: Municipalidad distrital de San Martín de Porres - Lima.
Duración	: Inicio : Marzo 2022 Término : Agosto 2023
Financiamiento	: FEDU : S/0.00 Propio : S/5,000.00 Otros : S/.0.00

Tingo María, Perú, agosto 2023.

Luis Tomás Blanco Del Rosario

Tesista

M.Sc. César Augusto Huamán Ramírez

Asesor

DEDICATORIA

A mis padres, quienes fueron elegidos por Dios para venir a este mundo a cumplir su propósito.

A mi esposa Paola, por su apoyo y comprensión, pendiente de mi salud y bienestar.

A mis hijos, Dayhana Thais, Luis Abraham y Luis Moisés, por ser la motivación y fuente de energía para esforzarme en la vida.

A mi recordada tía Felicita, por darme amor y valoración desde pequeño, que fueron estímulos para mí para afrontar la vida, prepararme y florecer profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por sostener mi vida dándome fortaleza ante las dificultades para alcanzar mis metas y contribuir en beneficio a la sociedad.

Mi sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva por haberme permitido estudiar ésta maestría.

Agradecimiento a los profesores de la maestría que nos impartieron conocimiento y nos motivaron a seguir en la lucha del desarrollo de ésta tesis.

Al maestro M.Sc. César Huamán Ramírez por su guía en la elaboración de ésta tesis.

A la población y vecinos del distrito de San Martín de Porres, Urbanización Perú y Programa de Vivienda Residencial Primavera, por su colaboración en el llenado de las encuestas.

A mi compañero de promoción de la maestría Ing. Jorge Díaz, por su apoyo moral para concluir ésta tesis.

ÍNDICE GENERAL

Carátula	
Acta de sustentación	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice general	
Índice de tablas	
Índice de anexos	
Índice de figuras	
Resumen	
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	6
1.2.1. Justificación teórica	6
1.2.2. Justificación práctica	7
1.2.3. Justificación metodológica	7
1.3. OBJETIVOS	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. HIPÓTESIS	8
1.4.1. Hipótesis general	8
1.4.2. Hipótesis específicas	8
II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	9
2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	9
2.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	10
2.4.1. Población	10
2.4.2. Muestra	10
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	11
2.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	13

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
3.1.1. Antecedentes internacionales.	14
3.1.2. Antecedentes nacionales.	15
3.2. MARCO TEÓRICO DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN ..	21
3.2.1. Variable gestión municipal.....	21
3.2.1.1. Autonomía municipal.	23
3.2.1.2. Principios de la gestión municipal.	26
3.2.1.3. La nueva gestión pública a la calidad de la gestión pública.	27
3.2.1.4. Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas.	29
3.2.1.5. Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos..	31
3.2.2. Variable valor público.	31
3.2.2.1. La creación del valor público.	33
3.2.2.2. Principios de la creación de valor público.....	35
3.2.2.3. Dimensiones del valor público.....	36
3.2.2.4. Triángulo estratégico de la creación de valor público.....	37
3.2.3. Presupuesto municipal.	39
IV. RESULTADOS	41
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	41
4.1.1. Descripción de datos generales de los encuestados.....	41
4.1.2. Análisis descriptivo de la variable gestión municipal.	42
4.1.2.1. Gestión política.....	42
4.1.2.2. Gestión organizacional.	42
4.1.2.3. Gestión de programas y proyectos.....	43
4.1.3. Análisis descriptivo de la variable valor público.....	44
4.1.3.1. Servicios públicos.....	44
4.1.3.2. Resultados.	45
4.1.3.3. Confianza.	46
4.1.4. Valoración de variables.	47
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	48
4.2.1. Prueba estadística de normalidad de datos.	48
4.2.2. Contrastación de hipótesis general.	50
4.2.3. Contrastación de hipótesis específica 1.	51

4.2.4. Contrastación de hipótesis específica 2.	52
4.2.5. Contrastación de hipótesis específica 3.	53
4.2.6. Resumen de correlaciones.....	54
V. DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Valoración del instrumento por expertos.....	12
Tabla 2: Análisis de confiabilidad del instrumento	12
Tabla 3: Prueba de normalidad de datos mediante Kolmogorov – Smirnov para una muestra	49
Tabla 4: Prueba de correlación de las variables estudiadas gestión municipal y valor público	50
Tabla 5: Prueba de correlación de la variable estudiada gestión municipal y servicios públicos	51
Tabla 6: Prueba de correlación de la variable estudiada gestión municipal y resultados	52
Tabla 7: Prueba de correlación de la variable estudiada gestión municipal y confianza.....	53
Tabla 8: Resumen de correlaciones según hipótesis planteadas.	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia y operacionalización de la tesis.	70
Anexo 2. Encuesta anónima.	71
Anexo 3. Tabla de procesamiento de datos.....	74
Anexo 4. Datos generales de la muestra.	77
Anexo 5. Validación de instrumento.....	78
Anexo 6. Panel fotográfico de la encuesta aplicada.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Contribuciones de la dimensión social, público e individual al índice de calidad de vida.	3
Figura 2: Principales problemas de la ciudad de Lima metropolitana y Callao ..	4
Figura 3: Esquema de diseño de investigación.....	10
Figura 4: Políticas públicas que corresponden a las municipalidades.	25
Figura 5: Creación de valor público.....	34
Figura 6: Triángulo estratégico de la creación de valor público.	38
Figura 7: Distribución de la muestra por tiempo de residencia en el distrito de San Martín de Porres - Lima	41
Figura 8: Dimensión gestión política en la gestión del municipio del distrito de San Martín de Porres - Lima	42
Figura 9: Dimensión gestión organizacional en la gestión del municipio del distrito de San Martín de Porres – Lima.	43
Figura 10: Dimensión gestión programática en la gestión del municipio del distrito de San Martín de Porres - Lima.	44
Figura 11: Gestión de servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres - Lima.	45
Figura 12: Gestión por resultados en el distrito de San Martín de Porres - Lima.	46
Figura 13: Dimensión confianza en el distrito de San Martín de Porres - Lima.	47
Figura 14: Valoración de variables por cada indicador en la gestión municipal del distrito de San Martín de Porres - Lima.....	48

RESUMEN

Ésta investigación determina la relación existente entre la gestión del municipio y el valor público en el distrito San Martín de Porres de Lima. La investigación es aplicada con enfoque descriptivo-correlacional, con diseño transversal no experimental, se utilizó como instrumento de recopilación de datos un cuestionario anónimo con respuestas estructuradas en una escala de Likert, la muestra estuvo constituida por 246 ciudadanos y la información se procesó utilizando el estadístico no paramétrico Rho de Spearman. Las pruebas de correlación realizadas concluyen que existe una relación significativa entre las variables investigadas (P. valor < 0.05) a una escala muy fuerte ($r_s=0.809$), conllevando a la aceptación de la hipótesis alterna (H_a): la gestión municipal se relaciona significativamente con el valor público en el distrito San Martín de Porres de Lima; concluyendo también que tanto la gestión del municipio como el valor público tienen valores de puntuación que están por debajo de la media, $\bar{X}=2.31$ y $\bar{X}=2.14$ respectivamente. Así mismo podemos afirmar que la gestión pública y los servicios públicos tienen una relación significativa moderada (P. valor < 0.05, $r_s=0.690$); con los resultados de gestión una relación significativa muy fuerte (P. valor < 0.05, $r_s=0.776$) y con la confianza una relación significativa muy fuerte (P. valor < 0.05, $r_s=0.814$).

Palabras clave: Gestión municipal, valor público, servicios públicos, resultado, confianza.

ABSTRACT

In this research the relationship that existed between the municipal management and the public worth in the San Martin de Porres district of Lima, [Peru], was determined. The research was [of an] applied [type] with a descriptive-correlational focus, [using a] cross-sectional, non-experimental design. The instrument used for the data collection was an anonymous questionnaire with structured responses, on a Likert scale. The sample was made up of 246 citizens, and the information was processed using Spearman's Rho non-parametric statistic. [From] the correlation tests that were done, it was concluded that a significant relationship existed between the research variables (p -value < 0.05), on a very strong scale ($r_s=0.809$), bringing about the acceptance of the alternate hypothesis (H_a): the municipal management was significantly related to the public worth in the San Martin de Porres district of Lima. It was also concluded that the municipal management, as well as the public worth had values that were below the average, $\bar{X}=2.31$ and $\bar{X}=2.14$, respectively. At the same time, it can be affirmed that the public management and the public services had a moderately significant relationship (p -value < 0.05 , $r_s=0.690$); with the results for the management having a very strong significant relationship (p -value < 0.05 , $r_s=0.776$), and the trustworthiness [having] a very strong significant relationship (p -value < 0.05 , $r_s=0.814$).

Keywords: municipal management, public worth, public services, result, trustworthiness.

I.

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Para que las instituciones públicas cumplan las funciones que tienen asignadas, es esencial una gestión eficaz en el gobierno local, esto consiste en lograr la correspondencia con las demandas ciudadanas por lo que el Estado peruano mediante el proceso de descentralización iniciado en el año 2001 busca acercarse a la población con el fin de atender mejor sus necesidades y defender sus derechos bajo los principios de igualdad y respeto a la diversidad mediante los tres sectores de gobierno (regional, provincial y distrital) para ordenar racionalmente el territorio, garantizando el correcto otorgamiento de los servicios a la población, generando crecimiento económico y facilitar la participación ciudadana. (Proyecto USAID, 2011)

Así, las municipalidades tienen el mandato de la ley orgánica de municipalidades (2003) de representar a los vecindarios, promoviendo un correcto otorgamiento de los servicios públicos, al igual que el crecimiento integrado, sostenible y armonioso del distrito; según la ley, los gobiernos locales tienen el deber de promover el crecimiento local holístico con el objetivo de lograr la sostenibilidad medioambiental, la justicia social y el crecimiento económico a través de planes de desarrollo económico, de acuerdo con las políticas y planes gubernamentales a nivel nacional; con el fin de cerrar las brechas de calidad de vida de los ciudadanos.

En consecuencia, para lograr una gestión eficiente y eficaz del aparato estatal, el Congreso de la república del Perú anunció la Ley 27658: ley marco para la modernización de la gestión del Estado en el año 2002, donde se determina que el objetivo del proceso para modernizar la gestión pública del Perú es incrementar la eficiencia de la administración estatal para servir mejor a los ciudadanos, dando prioridad y aprovechando mejor los recursos públicos. En definitiva estos esfuerzos que viene realizando el Estado peruano, cuyo fin es ofrecer a la población servicios de calidad; sin

embargo, a pesar de los avances significativos de la última década; Latinoamérica es la región con mayor desigualdad económica y social del mundo, además es sabido que en las distintas regiones de cada país tienen distintos niveles de desarrollo, tal es el caso de la desigualdad; mayoritariamente todos los países que conforman estas regiones se encuentran en vías de desarrollo.

En nuestro país, a pesar de los esfuerzos implementados mediante las políticas públicas que incrementan el desarrollo; los resultados no son notorios ya que la desigualdad persiste y mayoritariamente en las localidades al interior del país, notándose un sesgo entre tres las regiones, donde la región mejor favorecida es la costa, mientras las regiones de sierra y selva, continúan teniendo localidades pobres como Cajamarca donde el índice de pobreza es cercano a 46.3%, mientras que los índices de pobreza oscilan desde 32,9% hasta 36,2% en Puno, Pasco, Loreto, Huánuco, Huancavelica, Ayacucho, Apurímac y Amazonas (INEI, 2018).

En ese aspecto, los municipios han venido cumpliendo sus funciones, promoviendo el desarrollo local sin embargo, la falta de alineamiento de la gestión pública a los intereses públicos trae como consecuencia la mala calidad de la función pública, lo que no permite que el desarrollo se logre de manera sostenida; de este modo surge la gestión por resultados que da paso a un modelo de gestión de los recursos públicos basado en la realización de las tareas fundamentales enumeradas en el plan de gobierno, Makón (2007). Con ello, hoy en día se desarrolla un nuevo concepto de gestión pública donde se busca generar valor público validando y vinculando el accionar del gobierno con las expectativas y necesidades de la población (Moore, 1998).

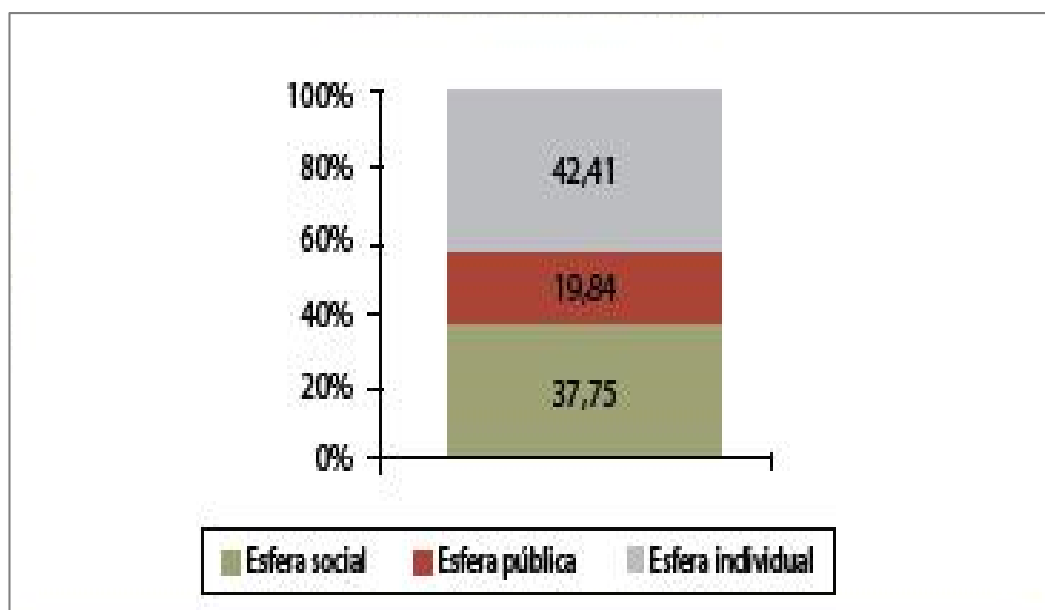
Bajo ese enfoque de desarrollo y gestión de las municipalidades; la ciudad de Lima desde la década de 1920, ha venido experimentando un crecimiento en su economía, su población y territorio lo que a la luz de las evidencias se ha notado en forma paralela el incremento de una serie de problemas debido a la falta de provisión de bienes y servicios públicos de calidad que es responsabilidad de los gobiernos locales como son: seguridad ciudadana, planeamiento urbano, transporte público,

contaminación e insatisfacción de necesidades básicas, reflejándose estas situaciones en una dinámica distinta por cada distrito de Lima metropolitana con perjuicio de la pérdida de la calidad de vida en los ciudadanos. Cuando una persona satisface sus necesidades y tiene la oportunidad de enriquecerse en las principales áreas de la vida, está experimentando una calidad de vida.

Un estudio realizado por (Andrade, 2008), refleja que la dimensión pública siendo responsabilidad de los gobiernos locales es el que menos contribuye en la calidad de vida de los habitantes con un 19.84%, la dimensión social 37.75% y la dimensión individual 42.41% en la ciudad de Lima metropolitana.

Figura 1

Contribuciones de la dimensión social, pública e individual al índice de calidad de vida.



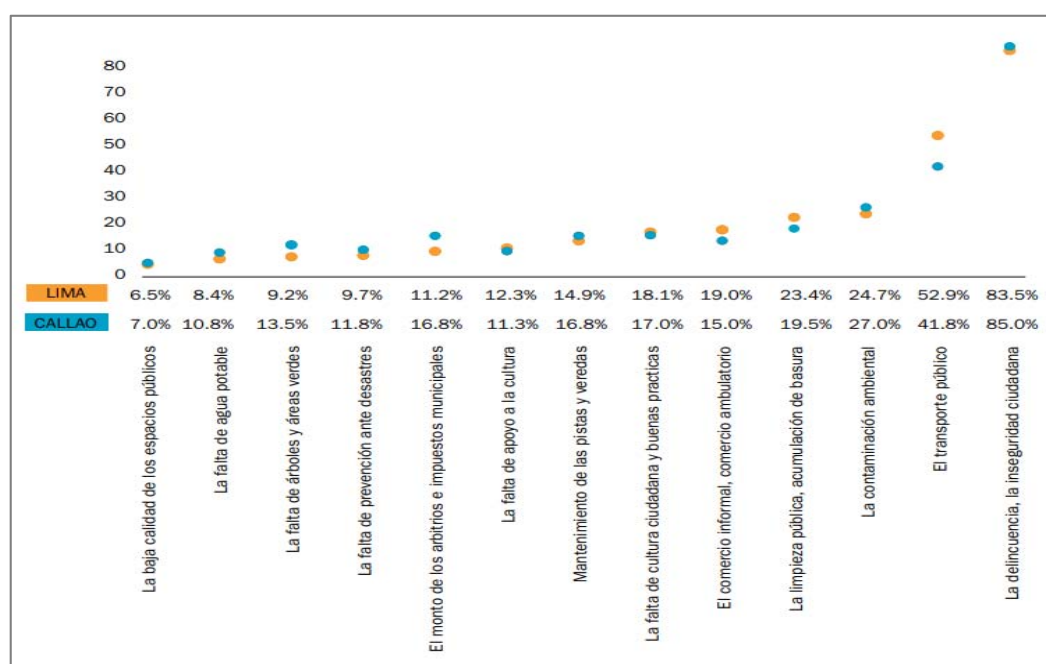
Nota. La figura muestra el nivel de contribución de las dimensiones a la calidad de vida de los habitantes (Andrade, 2018).

A la luz de este hecho, la investigación concluye que hay mucho margen para que los gobiernos, especialmente los municipales, eleven el nivel de vida de la población. Las estimaciones muestran que la esfera pública contribuye muy poco a la calidad de vida en general; estos estudios

pueden ser más caóticos frente a la inseguridad de los distritos donde otros estudios realizados por la fiscalía de la nación demuestran que la inseguridad ciudadana es otro de los problemas y con altas incidencias de robos en distritos como Ate Vitarte 6.2%, Callao 8.1%, San Juan de Lurigancho 8.3%, Cercado de Lima 22.1% y San Martín de Porres con 5%, siendo estos distritos que registran los más altos índices de incidencias a nivel de Lima Metropolitana. Esta misma problemática fue estudiada en cuanto a la calidad ambiental del aire, demuestran la presencia de aerosoles atmosféricos que superaban en más de un 200% (San Juan de Lurigancho y Ate), alrededor de un 150% (Puente Piedra y Santa Anita), un 20% (Villa María del Triunfo) y un 10% (San Martín de Porres) el máximo establecido en el ECA (Estándar de Calidad Ambiental).

Figura 2

Principales problemas de la ciudad de Lima Metropolitana y Callao.



Nota. La figura muestra los principales problemas que enfrenta Lima metropolitana y Callao desde la percepción ciudadana (Andrade, 2018).

Las gobernaciones locales que tienen autonomía administrativa, económica y política; en los últimos años las gestiones de los gobiernos locales no evidencian esfuerzos orientados al desarrollo y/o empleo de

manera adecuada de los recursos públicos que se orienten en la solución de los problemas en forma oportuna, siguiendo los lineamientos establecidos en los planes de desarrollo local y nacional con enfoque en el desarrollo de programas, organización eficiente y una gestión que cuente con el apoyo político comprometida en la solución de los principales problemas. Por tanto, muy a pesar de los datos que hacen referencia a los principales problemas que aquejan a Lima metropolitana; la gestión del municipio de San Martín de Porres viene caracterizándose por el débil alineamiento de los objetivos a las políticas e intereses públicos; ésta situación podría ser consecuencia de la deficiente calidad del capital intelectual (humano, estructural y relacional) que genera una débil obtención de resultados que beneficien a los ciudadanos del distrito lo que describe la situación caótica que afecta a una población de 704,999 habitantes, dentro de los cuales el 2.31% de esta población que asciende a 16,286 personas tienen una discapacidad que no les permite moverse o caminar (carencia de infraestructura adecuada), el 6.02% que asciende a 40,726 son personas analfabetas (carencia de políticas de apoyo a la educación), el servicio básico de agua solo tiene una cobertura al 87.62% de las viviendas en el distrito lo que se evidencia una brecha en los servicios sanitarios. Otro aspecto que caracteriza actualmente a la gestión municipal son los pocos resultados obtenidos a favor de los ciudadanos, evidenciándose deficiencias en la prestación de los servicios públicos como recolección de residuos sólidos, carencias de infraestructura como áreas verdes y de recreación ciudadana, altos índices de inseguridad ciudadana, débil gestión de control y regulación del transporte urbano complementándose con el inadecuado y deficiente desarrollo de los procesos internos en la gestión institucional. Todo esto es una evidencia de una percepción débil al gobierno distrital para la generación de valor público para el ciudadano, lo que genera rechazos y reclamos en la ciudadanía por la desatención a sus necesidades, donde el interés por servicios públicos de calidad es notorio y la disconformidad con la gestión del municipio del distrito.

De acuerdo al contexto, se plantean las preguntas que constituyen los problemas de investigación:

Formulación de interrogantes

Problema general.

¿Cuál será la relación que existe entre la gestión municipal y la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres - Lima?

Problemas específicos.

- a) ¿Cuál será la relación que existe entre la gestión municipal y los servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres - Lima?
- b) ¿Cuál será la relación que existe entre la gestión municipal y los resultados de gestión en el distrito de San Martín de Porres - Lima?
- c) ¿Cuál será la relación que existe entre la gestión municipal y la confianza ciudadana en el distrito de San Martín de Porres - Lima?

1.2. JUSTIFICACIÓN.

1.2.1. Justificación teórica.

Estudiar cómo se relacionan la gestión municipal y la generación de valor público, es muy importante debido que son mayores las responsabilidades y demandas sociales, económicas, políticas; por tanto para que los gobiernos locales cumplan con su rol en el desarrollo de una jurisdicción atendiendo las demandas de los ciudadanos, los gestores públicos deben tomar las medidas oportunas para cumplir las metas y objetivos marcados en los programas y planes de trabajo, integrando y relacionando sus recursos humanos, materiales y financieros. En ese sentido para satisfacer las necesidades existentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus necesidades propias, los gobiernos locales tienen el deber de dirigir los procesos de desarrollo integrado (Municipioaldía, s.f.).

Debido a que los municipios están llamados a desarrollar sus funciones de forma coordinada y en consonancia con la consecución de los objetivos del Estado, siendo fundamental que éstas organizaciones conozcan a sus ciudadanos, porque al participar pueden expresar sus deseos, preferencias e intereses, ya que una estrategia para la creación de

políticas públicas es basada en acuerdos colectivos en la búsqueda de la maximización de los beneficios colectivos (gerentes, ciudadanos, sociedad civil, etc.) (Escobar, 2016).

La gestión municipal, encierra un sin número de procesos y procedimientos para la creación de servicios de calidad, de ahí la importancia del presente estudio se centra en identificar cómo se viene llevando a cabo la gestión del gobierno local en el municipio del distrito de San Martín de Porres y cómo éste se relaciona con la creación de valor público, de modo que los habitantes del distrito, volcarán sus percepciones con respecto a estas variables y de esta manera cooperar con el conocimiento para mejorar la gestión pública.

1.2.2. Justificación práctica.

La investigación realizada en el distrito de San Martín de Porres debe contribuir a mejorar las intervenciones de la gestión municipal con la finalidad de generar mayor valor público a los servicios y que satisfagan las verdaderas necesidades de los ciudadanos; la investigación propone una serie de recomendaciones para mejorar el desempeño público debido a que el enfoque de la investigación se orienta al accionar político, programático y organizativo que ejerce el municipio y que repercutan en beneficio del ciudadano y del gobierno local en el distrito de San Martín de Porres.

1.2.3. Justificación metodológica.

Los resultados que se obtuvieron de la investigación sobre la gestión municipal y su relación con la creación de valor público en la administración local del municipio del distrito de San Martín de Porres-Lima, servirán de base para futuras investigaciones en áreas afines y la creación de nuevos conocimientos. Por tratarse de un estudio de tipo no experimental, se describe la relación entre las variables 1 y 2 para determinar su nivel de asociación entre sí y su grado de relación con el valor público en el distrito de San Martín de Porres.

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación entre la gestión municipal y los servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres - Lima.
- b) Determinar la relación entre la gestión municipal y los resultados de gestión en el distrito de San Martín de Porres - Lima.
- c) Determinar la relación entre la gestión municipal y la confianza ciudadana en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

1.4. HIPÓTESIS.

1.4.1. Hipótesis general.

Ho: La gestión municipal no se encuentra relacionada significativamente con la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

Ha: La gestión municipal se encuentra relacionada significativamente con la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

1.4.2. Hipótesis específicas.

H1: La relación no es significativa entre la gestión municipal y los servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

H2: La gestión municipal no se relaciona significativamente con los resultados de gestión en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

H3: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la confianza ciudadana en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

II.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Por su relación práctica, el estudio es de tipo aplicada con enfoque cualitativo, la investigación pretende realizar la descripción de cómo se comportan las variables sin llegar a modificar o alterar algunas de ellas. Las conclusiones que se lograron al término de la investigación reflejan las características de cada variable para que a partir de allí a través del análisis de los resultados se contribuye a la propuesta de recomendaciones formuladas. La investigación describe cada variable desde la óptica del ciudadano en un momento determinado que refleje y relacione al problema formulado en el presente estudio.

2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Según su relación práctica la investigación es aplicada con enfoque cualitativo, debido a que el objetivo principal de la investigación es producir conocimientos (Fernández, Hernández, & Baptista, 2014) sobre la gestión municipal y la creación de valor público relativa al distrito de San Martín de Porres. En base al grado de profundidad el tipo de estudio es descriptivo-correlacional, porque pretende medir y describir la variable 1: gestión municipal y la variable 2: generación de valor público en el gobierno local para comprender y evaluar la relación estadística entre ellas. Basado en la recopilación de datos no cuantificables que puedan ser operacionalizados para analizarlos, lo cual seguirá a la explicación de cada variable investigada.

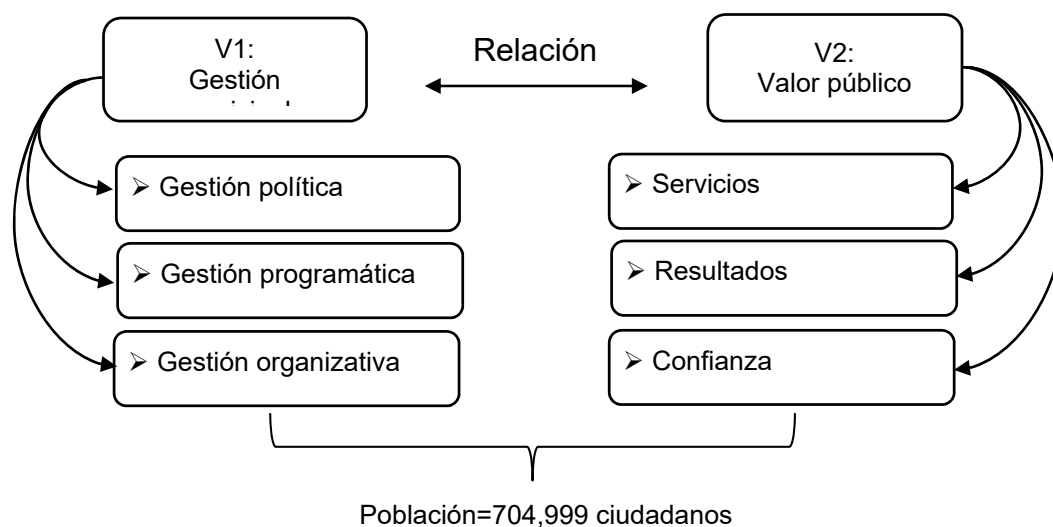
2.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El estudio utilizó un diseño no experimental, dado que las variables no se manipularon y sólo se recogieron datos mientras se encontraban en su entorno habitual. El estudio también es transversal, porque los datos se recopilaron en un periodo de tiempo, para la descripción de las variables y

su correlación en un instante dado (Fernández, Hernández, & Baptista, 2014). La Figura 3 indica el esquema de diseño de investigación.

Figura 3

Esquema de diseño de investigación.



Nota. La figura muestra las dimensiones de las variables: gestión municipal y valor público. Elaboración propia.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.4.1. Población.

La población examinada está conformada por 704,999 ciudadanos que habitan en el distrito de San Martín de Porres, según el censo desarrollado por INEI en el año 2017.

2.4.2. Muestra.

Para determinar la muestra representativa de los ciudadanos encuestados, se aplicó el criterio de incluir solamente a personas mayores de 18 años y de los diversos estratos sociales sin distinción de raza, sexo o religión; para tal efecto se utilizó para el cálculo la expresión estadística para universos finitos:

$$n = \frac{z^2 pqN}{[e^2x(N - 1)] + z^2pq}$$

Donde:

Nivel de confianza (z) = 1.96

Probabilidad de éxito (p) = 0.80
 Probabilidad de fracaso (q) = 0.20
 Margen de error (e) = 0.05
 Población (N) = 704,999 habitantes.
 Muestra (n) > 18 años

$$n = \frac{(1.96)^2(0.80)(0.20)(704,999)}{[(0.05)^2 \times (704,999 - 1)] + (1.96)^2(0.80)(0.20)}$$

n= 246 ciudadanos.

De este modo, se estima una muestra n = 246 habitantes de edades mayor a 18 años del distrito de San Martín de Porres, que serán participantes de la investigación en calidad de muestra encuestada.

2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

- a) **Técnica:** Como método se empleó una encuesta, dirigida a ciudadanos mayores de 18 años de diversos estratos sociales que representan a las familias residentes en el distrito San Martín de Porres, Lima.
- b) **Instrumento:** Se utilizó un cuestionario para la recopilación de la información, conformada por 28 preguntas con respuestas de escala de Likert entre 1 – 5; el cuestionario se estructura de acuerdo a los objetivos de la investigación, comprende 16 y 12 preguntas (ítems) para las variables que miden la gestión municipal y el valor público respectivamente; lo que permitió alcanzar los objetivos del estudio. La validación del instrumento estuvo a cargo de 03 expertos, obteniendo una valoración promedio de 94% de confiabilidad, concluyendo que el instrumento es altamente confiable para el desarrollo de la investigación.

Tabla 1

Valoración del instrumento por expertos.

Nº	CRITERIOS	EXPERTOS											
		MSC. WALTER CABREJOS CHOY				DR. DAVID MARTEL ZEVALLOS				DR. HUGO BERNAL LOZANO			
		ESCALA DE VALORACIÓN											
		85	90	95	100	85	90	95	100	85	90	95	100
1	Los ítems están redactados en forma clara.			X				X				X	
2	Los ítems permiten evaluar gestión municipal y el valor público.			X				X				X	
3	Los ítems del instrumento presentan consistencia con marco teórico.			X			X				X		
4	Existe pertinencia entre las dimensiones, variables e indicadores.			X				X			X		
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador de las variables.			X			X				X		
6	El instrumento es útil para el desarrollo de la investigación.			X				X				X	
7	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica para el desarrollo de la investigación.			X				X				X	
Valoración Promedio		95				94				93			
TOTAL (VALORACIÓN)		94											

Nota. La tabla muestra la validación del instrumento por parte de tres expertos, basado mediante escala de valoración.

El alfa de Cronbach es el estadístico de prueba usado para determinar la confiabilidad del instrumento, cuyo valor arrojó un coeficiente de 0,974, lo que indica que el instrumento es consistente (ver Tabla 2).

Tabla 2

Análisis de confiabilidad del instrumento.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	33

Nota. Se indica la prueba de confiabilidad del instrumento con valor 0.974, muy cercano a 1.

2.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Las recopilaciones de datos mediante las encuestas fueron tabuladas utilizando la hoja de cálculo de Microsoft Excel, de las que se extrajo tablas y figuras correspondientes para cada una de las dimensiones de gestión municipal y valor público. Asimismo, se aplicó el estadístico de Spearman mediante el programa estadístico SPSS V.27 para responder las hipótesis y objetivos definidos en el proyecto y establecer la relación entre las variables.

III.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Antecedentes Internacionales.

Sandoval, (2008) concluye en su tesis de maestría titulado “Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México” que, para renovar la gestión pública en la localidad y obtener mejores escalas de eficiencia y eficacia en las operaciones gubernamentales, el uso de Internet por parte de los gobiernos locales es un instrumento tecnológico con importantes aplicaciones sociales. En este trabajo se establecen una serie de componentes importantes para aumentar la usabilidad y el valor público de un sitio gubernamental en Internet, especialmente en localidades. La creación de contenidos para el portal enfocado en el usuario incluye servicios de información pertinentes, canales para ponerse en contacto con las autoridades y procesos en línea. Como resultado, ofrece la oportunidad de mejorar las interacciones entre los ciudadanos y la administración para beneficio mutuo de ambas partes. Se convocó a un panel Delphi de especialistas en gobierno electrónico para determinar los componentes críticos que facilitan el uso y el aporte del valor público a través de los portales.

Pacheco (2019) desarrolla su tesis titulada “La generación de valor público y confianza digital: retos y oportunidades de la nueva política de gobierno digital”. La finalidad de este estudio es examinar jurídicamente el programa de gobierno digital y su novedosa metodología participativa para el crecimiento de la gobernanza pública en Colombia. Este análisis proporcionará un marco teórico para la transformación de la gobernanza del sector público provocada por el uso y la explotación de tecnologías de comunicación e información. En ese sentido analizaremos en primer lugar, cómo el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea condujo al uso generalizado de las TIC en la gestión pública. Así también se analiza cómo las TIC repercuten positivamente en la forma en que interactúan el Estado

y sus ciudadanos; en primer lugar, se establecerá la definición, componentes y características de esta última relación; a continuación, se examinará el efecto de la política de gobierno digital en su desarrollo; finalmente, se formularán conclusiones y recomendaciones con la intención de ofrecer a los responsables de la toma de decisiones del sector ejecutivo aspectos de juicio que permitan el desarrollo del compromiso Estado-ciudadano en un ambiente favorable de confianza digital que pueda producir valor público. Se examina el Estado actual de la aplicación de la política de gobierno digital en el centro de la administración para determinar sus principales deficiencias y enterezas.

Gómez, (2018) desarrolla su investigación de grado titulado “Co-creación de valor, engagement, satisfacción y lealtad en servicios estatales” en la ciudad de Medellín, Colombia. El objetivo de este estudio es examinar las conexiones entre variables: lealtad, satisfacción, cocreación de valor y el compromiso (engagement) en los sitios web de la administración. No existen investigaciones relativas a la relación en los servicios públicos nacionales, aunque los resultados de la literatura indican que los constructos de satisfacción, lealtad, cocreación y compromiso (engagement), actuando éste último como variable independiente. Se examinó un sistema estructural de ecuaciones mediante métodos de mínimos cuadrados parciales (SEM-PLS) a partir de la información de la encuesta aplicada a 140 personas que usan el portal web colombiano. Se evaluaron cada hipótesis determinada donde se planteaban relaciones a los constructos en personas que usan el sitio web de gobierno en línea.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

Huanca (2019), presenta para su titulación de pregrado, cuyo objetivo general fue conocer la asociación entre variables: gestión municipal y calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador entre el 2012 y 2016. La investigación fue exploratoria, descriptiva y relacional, con un diseño transversal y retrospectivo. Se entrevistó a un antiguo funcionario municipal; 92 vecinos entre padres y cabezas de familia participaron en una encuesta no probabilística elaborada mediante la escala de Likert.

El estudio encuentra una correlación significativa entre la gestión del municipio y la calidad de vida de los habitantes ($r=79\%$; $\text{Chi}^2=306,043$; $p\text{-valor}=0,000 < 0.05$; $\alpha=96,9\%$). También existe una fuerte correlación entre variables como los trabajadores municipales ($r=74,3\%$; $\text{Chi}^2=163,177$, $\text{valor } p=0,000 < 0.05$; $\alpha=94,9\%$). En general, el 47% de los habitantes cree que los servicios prestados por el municipio son vistos positivamente, mientras que el 76% cree que el serenazgo es visto negativamente. Sin embargo, la puntuación media total de 63% indica una opinión generalmente desfavorable.

Ganoza (2021), desarrolla una investigación descriptiva titulada "Implementación del valor público en la gestión del presupuesto participativo en la municipalidad distrital de Santa Anita". El estudio se desarrolla delineando el tema, discutiendo el componente conceptual relativo al compromiso del Estado y la sociedad civil, y llegando a la conclusión de que el logro de la aplicación de una determinada técnica de gestión pública requiere del grado de institucionalidad de la nación a la que se destina el trabajo y que es imposible lograr cambios significativos de gestión en una entidad pública si no existen ciertos niveles de institucionalidad; sin embargo, afirma que, si no se dan los elementos fundamentales de un país más organizado, los retos serán mayores y los grados de rendimiento más limitados.

La gestión de inversiones y la programación multianual se describen en la investigación como un mecanismo de asignación de recursos públicos justo, sensato, eficiente, eficaz y transparente que fomente la creación de estrategias participativas en todas las fases, al igual que el seguimiento y control de los recursos gubernamentales, y llega a la conclusión de que el distrito de Santa Anita tiene importantes necesidades de obras públicas y la gran población exige, al igual que los vecinos, que el gobierno local esté presente. Se constató la falta de iniciativa mostrada por sus funcionarios de la administración anterior, así como por ellos mismos, a la hora de iniciar la creación y difusión de los presupuestos participativos y de ampliar la intervención de la sociedad civil. La inseguridad, la desconfianza, las actitudes desfavorables y el rechazo a la autoridad municipal por parte de

la comunidad santanitense son los resultados de una gestión inadecuada del trabajo con los grupos de interés.

Palacios (2018), en su tesis de maestría en administración pública y gobierno, desarrolló un proyecto de investigación cuyo objetivo es determinar la asociación entre variables: elementos del desarrollo local y la gestión del municipio, a saber, desarrollo económico, desarrollo sociocultural, desarrollo político organizacional, en junio-2016, provincia de Chupaca. Por su carácter aplicado, a escala descriptivo-correlacional, y tratamiento mixto, porque combina metodologías cuantitativas y cualitativas, la investigación se ajustó al marco del proceso científico. Se consideró como muestra a 360 residentes en Chupaca utilizando un método de muestro aleatorio y la aplicación de un cuestionario con niveles de valores perceptivos. Se concluye que la gestión del municipio se relaciona directa y significativamente con el crecimiento local de la provincia de Chupaca-Junín 2016, como resultado tiene coeficientes de correlación Rho de Spearman mayores e iguales a 0,5, es significativo al 1% en la hipótesis general y específica.

Roque (2015), en su tesis de doctorado, realizó una investigación con el objetivo amplio de determinar si la gestión del municipio influye en la satisfacción de los habitantes del distrito de Jauja. Utilizó el método científico-dialéctico, descriptivo-explicativo y correlacional, con un diseño transversal no experimental. Se utilizó como muestra 375 residentes del distrito de Jauja, a los que se administró una encuesta anónima.

A través de la prueba de chi-cuadrado y la operación de la media aritmética muestran que la mala gestión del municipio contribuye al bajo agrado de los habitantes, lo que permite concluir que la gestión municipal tiene una incidencia directa y significativa en el agrado de los habitantes de Jauja. La gestión municipal también tiene un impacto significativo en el agrado de los habitantes con la administración social del alcalde, con la ejecución de proyectos y con otros servicios municipales. Esto es crucial para el municipio de Jauja y sus habitantes, ya que proporciona una síntesis de conocimientos teóricos y aplicados que permite la formulación y aplicación de políticas de gestión municipal adecuadas que benefician a los

lugareños, promoviendo así la estabilidad social, económica, política y cultural.

Romo (2016), utilizó la municipalidad distrital de Huancayo como caso de estudio para examinar la gestión municipal y sus efectos en el desarrollo vecinal entre 2011 y 2014. Al ser de carácter descriptivo, correlacional y longitudinal, este estudio recopiló datos durante un largo periodo de tiempo. Con una positiva correlación del 69% y con 47,61% de repercusión en la varianza del crecimiento local, los resultados muestran una asociación considerable entre la gestión del municipio y el crecimiento local. Con correlaciones positivas de 54%, 63%, 68% y 10%, de forma respectiva, y una repercusión en la variación del crecimiento local del 29%, 40%, 47% y 1%, de forma respectiva, también está relacionado significativamente entre el crecimiento organizativo, recursos económicos, los proyectos y servicios, la democracia de gobierno y el crecimiento político para una renovada gestión del municipio.

Gonzales (2018), elaboró la tesis "Uso de los portales de transparencia y valor público", tiene como objetivo determinar la relación entre las dos variables. Con diseño correlacional no experimental, se utilizaron dos cuestionarios (uno para cada variable) para recoger los datos, y se hizo la aplicación a los residentes de San Juan de Miraflores, sumados son 400,630. Utilizando una muestra de 384 personas, se llegó a la siguiente conclusión general: Se utilizó una escala ordinal para cuantificar el carácter cualitativo de las variables, para la correlación se hizo prueba no paramétrica de categorías estructuradas de Spearman. Con el valor Sig. = 0,000, menor a $\alpha = 0,05$, y un nivel de confianza del 95%, se estableció que la utilización de portales de transparencia está relacionada con la valoración pública del distrito de San Juan de Miraflores 2017.

Suarez Ognio & Chumacero Guzman (2017), al enfocarse en una de sus razones, la desorganización de los principales SAE (sistemas administrativos estatales), buscan precisar la problemática que imposibilitan alcanzar los resultados en cuanto a valor público. Este documento explica cómo, de forma consciente o inconsciente, se ha incorporado la teoría de la agencia al diseño de los SAE realizando que

funcionen como sistemas de control y no como sistemas de gestión destinados a aportar valor al público. Esto también ha repercutido en la metodología de control, que también vigila el acatamiento normativo de las demás SAE, deteniendo la gestión. También ha limitado al gestor público, que en lugar de utilizar técnicas administrativas que producen resultados se ve obligado a seguir un conjunto confuso de procedimientos implícitos. Las SAE no son las encargadas de poner en marcha las políticas públicas, éstas solo se podrán en marcha cuando satisfagan todas las demandas formuladas por las SAE. Este estudio es novedoso, ya que no se basa en cómo funcionan o controlan las SAE sus procesos y procedimientos internos. Plantea emplear la recién generada unidad de cumplimiento, en la presidencia del consejo de ministros, como medio para examinar cómo poner en marcha la articulación para que funciones la gestión entre SAE y se obtenga valor público. Examina la gestión sin verse limitado por las definiciones establecidas en la normativa. Se trata de un estudio no experimental y exploratorio que explora una idea teórica. El objetivo es proporcionar una base analítica apropiada para comprender la problemática, sus consecuencias y sus posibles soluciones, más que proporcionar sugerencias prácticas. Intenta avanzar varias corrientes de pensamiento en lugar de llegar a una conclusión completa.

Camacho & Williams (2020), la finalidad principal de la investigación es establecer la asociación de variables: valor público y la transparencia de la gestión, en el municipio de la provincia de Tumbes. Se plantearon mediante encuesta como estrategia para ambas variables de estudio y el cuestionario sirvió de instrumento en un diseño cuantitativo, básico y no experimental. La muestra estaba compuesta por 382 personas adultas que viven en el distrito de Tumbes. Mediante el análisis estadístico se obtuvo un nivel de correlación de Spearman de 0,912, siendo una asociación positiva entre variables, y este nivel fue utilizado en el estudio para identificar una correlación sustancial entre las variables: transparencia de gestión y el valor público en el municipio de la provincia de Tumbes.

Campos Torres & Valer Pérez (2022), elaboró la tesis de investigación "Gestión pública y valor público en el municipio de Jesús María, 2022.", Con

la finalidad de determinar si las variables: valor público y gestión pública, están relacionadas. En cuanto al método, para el diseño del estudio se empleó un diseño transversal, no experimental, descriptivo-correlacional; cabe destacar que 366 residentes del Municipio que realizaron trámites conformaron la muestra. Además, el método utilizado fue una encuesta, y la puntuación de fiabilidad "alfa de Cronbach" de la misma fue de 0,924, que se considera alta. Según las conclusiones del estudio, la "gestión pública" y el "valor público" están correlacionados positivamente a nivel muy fuerte correspondiente al municipio de Jesús María-2022. Por consiguiente, existe una fuerte relación entre estas dos variables. Por tanto, se acepta la hipótesis general.

Soto Ludeña (2022), en su tesis de máster en gestión pública, elaboró un estudio que examinó la asociación de variables: administración municipal y el valor público en un entorno práctico (municipalidad provincial de Andahuaylas, Apurímac). El estudio empleó un método cuantitativo, dado que se evaluaron las variables de investigación que se plantearon a través de la recopilación de datos pertinentes. Además, la investigación tiene un alcance correlacional y un diseño no experimental. Los resultados, por otro lado, muestran que existe una asociación inversa y no significativa entre la variable gestión municipal y la variable valor público, obteniéndose un valor Rho de 0,060 (valor $p = 0,411$).

Los resultados muestran que la variable de valor público y la dimensión de planificación no están correlacionadas, sino que muestran una conexión inversa y no significativa. No se tiene asociación entre la variable valor público y la dimensión organización, la relación es no significativa e inversa con esta dimensión. No se tiene asociación entre la variable valor público y la dimensión dirección, la relación es no significativa e inversa con esta dimensión. No se tiene asociación entre la variable valor público y la dimensión control, la relación es no significativa e inversa con esta dimensión.

Puelles (2021), con el fin de aspirar a su título de máster en gestión pública, realizó un estudio cuyo objetivo principal fue conocer la asociación de variables: participación ciudadana (empleados del municipio) y la

creación del valor público del municipio del distrito de Esperanza. El estudio fue transversal, descriptivo, correlacional, cuantitativo y aplicada. La población estaba formada por 400 trabajadores y se tomó una muestra de conveniencia de 40 trabajadores. Como instrumento de recogida de datos se emplearon para las dos variables de la investigación y se utilizó un cuestionario validado por expertos. Con un valor de correlación de $r=0,776$ y un p-valor de 0,000, que denota una relación moderada, se determinó que las variables creación de valor público y participación ciudadana estaban directa y significativamente correlacionadas.

Coronado (2021), como parte de su investigación para la maestría en gestión pública, desarrolló un modelo de simplificación administrativa con la intención de mejorar la producción de valor público en la municipalidad de Pitipo, Ferreñafe (Lambayeque). Su importancia se pone de manifiesto en la exigencia de mejorar el nivel de servicio prestado a los residentes de la comunidad, reforzando la gobernanza y minimizando las responsabilidades administrativas. El estudio tiene un diseño no experimental y es cuantitativo, descriptivo y proposicional; la muestra está compuesta por 123 usuarios que realizan sus trámites y solicitudes a través de esta entidad. Como herramientas adicionales, se utilizaron cuestionarios validados por expertos, guías de entrevista y guías de análisis documental. Estas herramientas permitieron a los investigadores determinar el grado de valor público que percibían los usuarios, y los resultados mostraron que el 39% de ellos indican que era bajo, el 24% que era medio y el 37% que era alto. El concepto de simplificación administrativa se desarrolló sobre la base de tres factores: La reducción del tiempo y los costes para los usuarios mejorará la administración municipal, lo que redundará en beneficio del proceso de generación de valor público. Esto se logrará mediante el diagnóstico, el rediseño y la implementación. A partir del análisis de los resultados y los objetivos se extraen recomendaciones y conclusiones.

3.2. MARCO TEÓRICO DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

3.2.1. Variable gestión municipal.

Los gobiernos locales actúan como la voz de la comunidad, apoyan en los servicios locales necesarios y fomentan el crecimiento sostenible, integral y armonioso de sus ciudadanos. Igualmente tienen la responsabilidad de fomentar el desarrollo integral para asegurar la viabilidad de la justicia social, progreso de la economía y ambiente sostenible (Ley 27972).

Los gobiernos locales implementan políticas públicas, reconociendo la competencia, funciones distintas y compartidas que tienen los municipios de provincias y de distrito. La planificación local e integral se desarrolla de manera permanente y participativa, articulando al municipio con los intereses ciudadanos. El sistema de planificación se fundamenta en lo siguiente: participación y organización vecinal, claridad, gestión modernizada, responsabilidad, inclusividad, eficiencia, eficacia, equidad, neutralidad e imparcialidad; subsidiariedad; especialización de funciones, coherencia con las políticas nacionales; integración e competitividad (Ley 27976).

Establecer relaciones gubernamentales con la comunidad a través de la gestión y otras organizaciones administrativas de los gobiernos regionales y nacionales es una responsabilidad clave de la gestión que los gobiernos locales han establecido (Tintaya, 2013). Los municipios son organizaciones complejas que entregan bienes y servicios públicos a los habitantes de una región (Asensio, 2012), pero están descentralizados y corresponden a los distintos niveles de gobierno municipal que resultan de la elección ciudadana con independencia política, administrativa y económica en los temas que le competen (García, 2010).

Asensio (2012), la gestión municipal se refiere a los actos, procesos y políticas utilizados por los municipios para cumplir sus objetivos y alcanzar sus metas; según Navarro (2009), es la organización y gestión de los recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos del Estado con el fin de atender a los diversos segmentos de la población, con el objetivo de satisfacer las diversas carencias individuales y colectivas, de manera que repercutan en el desarrollo local. Suller (2008), la gestión municipal implica llevar a cabo tareas, estrategias y tácticas útiles que permitan a la

comunidad desarrollar y proyectar una imagen interna de administración municipal seria, comprometida, moderna, eficiente y eficaz, según la expectativa de los habitantes; según Municipioaldía (s.f.), los municipios han asumido progresivamente su responsabilidad de fomentar el desarrollo y la actividad económica local aplicando mejoras en su organización. Al respecto, (Martínez 2014, citado por Ministerio de Administración Pública (MAP), 2016), define a ella como un proceso constante analítico, toma de decisión, organización y monitoreo de acciones para mejorar el diseño y aplicación de las políticas públicas municipales, cuya finalidad es el ordenamiento y mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos; es otra responsabilidad conjunta del municipio y la población, con el objetivo de mejorar la situación económica, cultural, social, física y humanas, para hacerla viable políticamente, la eficacia administrativa, la equidad económica y la sostenibilidad ambiental de los recursos propios de un municipio de forma eficaz y eficiente, con visión de crecimiento; (Ministerio de Administración Pública (MAP), 2016).

3.2.1.1. Autonomía municipal.

García (2010), el municipio tiene la capacidad de gestionar de forma independiente sus propios asuntos y tomar decisiones (autorregularse) en el contexto de sus responsabilidades y capacidades únicas, que ninguna otra institución puede llevarlo a cabo. Dotar a los órganos representativos de la entidad local de la autoridad sin la cual no es concebible ninguna actuación autónoma, ya que tienen derecho a participar en el gobierno y administración de todos los asuntos que les competen a través de sus propios órganos (Zas Friz Burga, 1999). Consta de tres componentes, cada uno de los cuales está facultado para obligar al cumplimiento de las obligaciones legales que le incumben para impulsar el desarrollo local.

a) Autonomía Política.

Como parte de su autonomía local, los gobiernos locales tienen potestad para promulgar normativas que tienen rango de ley material, tal son las ordenanzas, que especifican lo que debe hacerse, con excepción de las leyes generales y la constitución que establecen sus funciones, atribuciones y competencias (Defensoría del Pueblo,

2008). En consecuencia, según (García A. , Gobierno municipal, 2010), los municipios tienen la autoridad constitucional para decidir lo que debe hacerse para promover el desarrollo local. Según (Zas Friz Burga, 1999), el componente clave de la autonomía política es la capacidad de las entidades territoriales para dirigir la política, en este caso. La autonomía política, sin embargo, difiere de la libertad de dirección política porque las atribuciones están definidas por la legislación para imponer restricciones a las instituciones locales. Por tanto, en función de sus atribuciones individuales sólo pueden manifestar sus propias opiniones (si son entidades generales y en la medida en que lo sean). En segundo lugar, están limitadas por el control, y la regla general se mantiene. Las regiones han indicado explícitamente que no pueden adoptar medidas contrarias al bien público o que puedan perjudicar sustancialmente los intereses de otras unidades territoriales. Por lo tanto, el control es un componente del sistema de autonomía política (Massimo, 1993).

Jiménez (2011), los municipios deben planificar y llevar a cabo un gran número de políticas públicas para satisfacer las necesidades de sus habitantes. Si bien estas políticas se llevarán a cabo en diversos sectores (políticas públicas sectoriales), el municipio debe planificarlas de manera estratégica integral, teniendo en cuenta todos los recursos económicos que siempre son limitados y estableciendo prioridades para cada sector. Por lo que presenta una aproximación de los ámbitos en los que las municipalidades deben crear e implementar políticas públicas, las cuales deberán ser llevadas a cabo en colaboración con otras entidades públicas, según corresponda según las competencias de estas.

En ese sentido, disponer de un marco de referencia bien definido es crucial para formular, aplicar y evaluar las políticas públicas. Construirlo es uno de los primeros esfuerzos que todo servidor público debería realizar, de este modo cada gobierno debe partir según los hábitos y esfuerzos con los que se encuentran establecidos en el plan

de desarrollo según las dimensiones priorizadas para ser abordados. (Ferreyra, 2016)

Figura 4

Políticas públicas que corresponden a las municipalidades.



Nota. La figura es tomada de Jiménez (2011), donde se identifican áreas endógenas y exógenas de un gobierno local.

b) **Autonomía Administrativa (Instrumental).**

García (2010), se refleja en la organización interna, el potencial de normas y actos administrativos. La autonomía administrativa se manifiesta de diversas formas, como la contratación y la toma de decisiones. Zas Friz Burga (1999), las organizaciones municipales tienen capacidad para gestionar sus propios intereses, es decir, para llevar a cabo las decisiones tomadas de acuerdo con su autonomía política.

c) **Autonomía Económica.**

Alarcón (1995), indica dos asuntos: La predeterminación normativa de la provisión de medios económicos, o la existencia de un control general de ingresos. Sin embargo, también implica la libertad de gastar; en otras palabras, corresponde al gobierno local asignar dinero a usos específicos para que pueda definir de forma

independiente sus alternativas a la hora de crear el presupuesto. García (2010), aborda dos temas: en primer lugar, la idea de producir recursos propios y, en segundo lugar, cómo disponer de esas riquezas. En cuanto a la primera, una de las herramientas más cruciales para ejercer la potestad tributaria y elegir un presupuesto es la tributación municipal. Es el primer pilar de la independencia política. Alarcón (1995), los municipios tienen autoridad para decidir cómo distribuir los recursos disponibles sin la intervención de una autoridad de rango superior. Esta libertad está condicionada a la satisfacción de las necesidades públicas, que deben servir de criterio para dicha distribución y los costes asociados.

3.2.1.2. Principios de la gestión municipal.

Los siguientes principios constituyen la base de la administración del municipio (MAP-Ministerio de Administración Pública, 2016):

a) Eficiencia y eficacia.

Rasgos y atributos de una administración que promueve el desarrollo interno institucional del municipio y comunica éste progreso a los vecinos a través de la naturaleza de los servicios brindados.

b) Espacios de participación ciudadana.

Considerada como una suma de esfuerzos o actos destinados a fomentar el control social, la participación democrática y el desarrollo local.

c) Pensamiento estratégico.

Indaga la competencia de prever el futuro y construirlo.

d) Transparencia.

Permite la democratización, establece su credibilidad e inspira confianza en el gobierno local.

e) Descentralización y participación.

Son componentes importantes como interacción e intervención de los habitantes del gobierno local.

f) Bases de información.

Servir de foro de información y promover las iniciativas adoptadas por la administración local como parte de una estrategia proactiva.

3.2.1.3. La nueva gestión pública a la calidad de la gestión pública.

El movimiento de la NGP tiene sus raíces en la NPM (new public management) desde la media década de los años ochenta, mencionada por García (García A. , 2012) en el transcurso de la década de 1990, y el marco conceptual de la NGP (nueva gestión pública) ligado a la NPM, recoge lo sustancial de la llamada “Declaración de Washington” de simplificar la gestión pública, pero también adoptar las normas de eficiencia y eficacia del sector privado. Según García (2017), la actual NGP es el ejemplo más destacado de la aplicación de conceptos y tácticas del mundo empresarial a los retos de la administración pública.

Sin embargo, los resultados menos ideales de esta tendencia en el desarrollo de la administración pública, sobre todo en América Latina, han dado lugar a una tendencia nueva que hace más hincapié en la restauración del Estado, o lo que la CEPAL ha llamado el *regreso a lo público*. Como resultado, la noción de la nueva gestión pública experimenta una alteración significativa porque ahora es necesario compatibilizar el Estado con la necesidad de abordar problemas de larga data con la gestión pública (García A. , 2012).

Las organizaciones públicas necesitan experimentar cambios significativos; no basta con adaptar los conceptos y herramientas de la gestión privada para mejorar la gestión pública, sino que es necesario re-conceptualizar la gestión pública de forma que pueda adaptarse a los cambios acelerados del entorno, incluyendo las demandas de los clientes, el uso de la tecnología, la preservación del medio ambiente, la inclusividad, la cooperación, la autogestión

y, lo más importante, la búsqueda de una mayor calidad de vida (García, 2017).

La XVII cumbre iberoamericana de gobernabilidad y jefes de gobierno en el 2008, adoptó la carta iberoamericana de calidad en la administración pública, establece que la competencia para la satisfacción acertada y adecuada hacia la necesidad y expectativa de los habitantes, según los objetivos previamente establecidas que estén en consonancia con el propósito y finalidad suprema de gestión pública, y según el resultado cuantitativo que toma en cuenta las necesidades e intereses de los ciudadanos.

Ésta carta establece que una buena gestión pública de calidad, debe aspirar a lo siguiente:

- a. Cuando se refiere a las metas y objetivos fundamentales de un gobierno democrático, es decir, cuando es: I). Administración pública enfocada al servicio de los ciudadanos. II). Gestión pública orientada al resultado; la administración pública estará orientada hacia la calidad.
- b. La calidad en la administración pública denota la aplicación de la buena gobernanza mediante la creación de políticas públicas ventajosas para la sociedad en su conjunto, dentro de los límites razonables de la diligencia en materia política, económica y tecnológica.
- c. La calidad en la administración pública ayudará a fomentar el crecimiento de la economía y a crear adecuada condición duradera para la productividad y competitividad nacional.
- d. Si el fin último de la administración pública es crear una sociedad decente y justa que dé prioridad al bienestar, asegurando el crecimiento de cada ciudadano y respetando su dignidad, la armonía social y garantizar la realización efectiva y plena de sus derechos humanos, entonces tiene sentido la calidad en la administración pública. Garantizarse a todos los ciudadanos el acceso a servicios públicos, información y prestaciones de alta calidad de forma oportuna y sin restricciones.

3.2.1.4. Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas.

Celle, Sotomarino & Ugarte (2011), presenta su documento diseñado para mejorar la gobernanza en Perú, señalan que muchos de los obstáculos a los que se enfrentan los gestores y gobernantes en Perú en el desempeño de sus funciones tienen su origen en la competencia de gestionar las operaciones de los organismos de la administración. A pesar de algunos esfuerzos así mismo, de acuerdo al PpR (presupuesto por resultados) o la reestructuración de la función pública recientemente iniciada, el Estado no ha sido capaz de aportar una solución sistémica y global para abordar este problema. Con el fin de ayudar de forma eficaz los pasos sustantivos de elecciones concertadas de la gestión pública y cooperar a mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del gasto público, la política planteada tiene como objetivo impulsar la modernización de los métodos y tecnologías utilizados en la gestión administrativa y el ciclo del gasto. El objetivo principal de este enfoque es crear un Estado más democrático. Las cinco medidas principales que componen la propuesta política son las siguientes: la primera es mejorar lo planificado operativamente como vínculo entre la planeación estratégica y la ejecutoria del gasto público; segundo es mejorar las pruebas de los resultados de las instituciones; tercero considera que el ciclo del gasto es el principal factor que influye en la operación administrativa; cuarto es el desarrollo de estrategias de gestión que apoyen las asociaciones público-privadas; y la quinta es mejorar la evaluación del rendimiento institucional. Para ponerse en práctica, esta política necesita apoyo político y un liderazgo fuerte.

En éste aspecto, se menciona que modernizar el Estado aspira a avanzar en un Estado en democracia, sin centralismos, en beneficio de la población, que avance en el crecimiento pleno y pacífico de la nación. Modernizar la gestión pública es considerado un proceso continuo y un procedimiento administrativo transversal

e independiente. Por ello, los esfuerzos se enfocaron en impulsar el proceso descentralizado ya comenzado, además de aspirar a simplificar los procedimientos administrativos para mejorar la organización y la operación del Estado, si bien es cierto que las materias y el funcionamiento del sistema aún estaban pendientes de reglamentarla y regularla. El cambio progresivo, organizado y controlado de un modelo de gestión basado en tareas a un modelo de gestión basado en resultados y procesos, que se preocupa más por lo que se produce y para quién, ha sido establecido como prioridad en la estrategia de modernización del Estado a partir de agosto de 2010. En el mediano plazo se creará y pondrá en funcionamiento el sistema nacional de modernización de la gestión pública. El uso del silencio administrativo, la simplificación de los TUPA (texto único de procedimiento administrativo) y permisos de funcionamiento de los municipios, del mismo modo el desarrollo de ventanillas únicas virtuales de servicios al ciudadano, son parte de un proceso más amplio relacionado con la modernización de la administración pública. De forma similar, la secretaría de gestión pública de la PCM (presidencia del consejo de ministros) elaboró la política nacional de simplificación administrativa con su correspondiente plan de aplicación para el 2010 al 2014.

Thompson (2012), el mejor bien o servicio de consumo depende de factores como el precio, la accesibilidad y otros factores, por lo que la calidad en los servicios debe centrarse en el uso eficaz del personal de una empresa y los recursos para lograr la complacencia del cliente. Puede decirse que es la mejor opción para todo tipo de consumidores. En este aspecto, las instituciones tienen en cuenta tanto la eficiencia interna como la eficacia externa, es decir, deben evaluar los costes que se asocian al cumplir las normativas de calidad y a la satisfacción expectante de los clientes, tomando en consideración el reto que supone evaluar estos factores, pues son dinámicos y varían en cada momento. Las cualidades que cada consumidor valora son difíciles de determinar.

3.2.1.5. Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos.

Consultores AC Pública (2012), los procesos en las instituciones deben entenderse como una secuencia de pasos que transforman un insumo en un producto, creando valor en cada eslabón de la cadena de suministro. Esta definición se incluye en la política de modernizar la administración pública al 2021. Sin embargo, en su mayoría las organizaciones no tienen la capacidad o los recursos necesarios para trabajar en la racionalización de sus operaciones con el fin de producir bienes y servicios públicos. En este sentido, los métodos para formalizar, automatizar y optimizar cada proceso interno a lo largo de la cadena de valor no se han estudiado de forma exhaustiva y estructural. Por otra parte, se ha comprobado que los procesos asociados a los sistemas administrativos son complejos, engorrosos y a menudo difíciles de cumplir, especialmente para los gobiernos locales más pequeños y con menor capacidad institucional, ya que no están diseñados teniendo en cuenta la gran heterogeneidad presente en la nación entre las instituciones públicas. En consecuencia, en la actividad de los empleados públicos prevalece el principio del cumplimiento de sus labores, fuertemente ligado a las normas especificadas en los documentos de gestión, ocasionando una disminución en la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios públicos.

3.2.2. Variable valor público.

La teoría del valor público defendía que algo tenía que cambiar y mejorar en el gobierno tras el fracaso tanto del Estado asistencial como del neoliberalismo (Fernández, 2018). El valor público es lo que el gobierno crea al proporcionar a los ciudadanos servicios de calidad, a través de leyes, reglamentos y otras acciones, en busca de la satisfacción de las necesidades propias de la población (Escobar, 2016), ésta teoría intenta destacar que el potencial

innovador predominante como una forma de incrementar la eficacia y eficiencia, así como rendir las cuentas de las organizaciones gubernamentales [...]. Los ejecutivos del sector público deben ser conscientes de los cambios en la situación política, económica y social que podrían dar lugar a nuevas y diferentes demandas políticas, al igual que los ejecutivos del sector privado deben vigilar las cambiantes condiciones del mercado (Benington, 2011), en consecuencia, el valor público fomenta la colaboración entre los partidos políticos, las organizaciones de servicios públicos, los ámbitos académicos, los profesionales, los funcionarios y las comunidades para gestionar con eficacia y eficiencia, comprometerse con los usuarios de los servicios y desarrollar su propio sentido de la vocación y el deber políticos (Smith, 2004). El valor público siempre ha rechazado la idea de que la sociedad y el gobierno sean rivales, así como la premisa de que lo que uno consigue, el otro lo pierde, y viceversa. La teoría del valor público, por su parte, enfatiza la noción de que ambos sectores pueden ser aliados y que su combinación y cooperación puede resultar en ventajas significativas en una serie de áreas, como la educación, la salud pública, la protección de la infancia, la seguridad, el desarrollo del empleo, el cambio climático, etc. (Fernández, 2018). En consecuencia, el valor público persigue activamente un sistema que fomente un desarrollo eficaz, eficiente, equitativo y sostenible. En este sentido, el valor público incluye el acceso del público en general a bienes que satisfacen necesidades y permiten a los receptores ejercer sus derechos legales en calidad de beneficiarios, con el único requisito previo de la ciudadanía en un sistema político democrático; esto también incluye las normas de acceso a dicho valor (Torres, 2010). Torres (2010) asume que el valor público es relevante porque:

- En cuanto a las acciones y los resultados de la administración pública, las personas son libres y pueden expresar sus preferencias.

- La administración pública tiene el deseo y la capacidad de adaptar sus objetivos a las preferencias de la población.
- Las personas estarán dispuestas a pagar por algo a su elección, gastando dinero o dedicando su tiempo a trabajar con el gobierno si aporta el valor público necesario.

Orellana (2014) haciendo un estudio del libro de Moore (1998), concluye que:

- El valor puede encontrarse en las opiniones y deseos de las personas.
- Las aspiraciones ciudadanas del sistema representativo deben servir para comunicar las necesidades que hay que satisfacer.
- El valor público también se produce estructurando y gestionando una institución de manera que sirva a las necesidades de las personas.
- Para distribuir el bien público de manera justa y eficaz, debemos ser moderados con nuestros recursos.
- Los políticos (las personas) deciden qué debe producirse y con qué financiación, pero la organización debe proporcionarles mucha información.
- Los gestores públicos deben estar preparados para reorientar la organización y no limitarse a automatizar procedimientos a medida que cambien el mundo real y los deseos de los ciudadanos.

3.2.2.1. La creación del valor público.

Se plantea un marco conceptual que se recomienda para implementar la gestión estratégica de las instituciones públicas: gestión política, organizacional y programática (Mokate & Saavedra, 2006). Para producir valor público, las instituciones deben aumentar sus capacidades en los tres ámbitos de gestión: político, organizacional y programático.

- **Gestión política.** Capacidades estratégicas que incluyen la habilidad para reconocer y evaluar a los actores sociales y a los

interlocutores públicos, así como sus relaciones, expectativas y preferencias; para comprometerse con ellos y acordar públicamente las cualidades de los servicios que deben prestarse; para administrar los recursos, la autorización, la legitimidad y el apoyo; garantizando continuamente rendir las cuentas.

- **Gestión programática.** Capacidad de responsabilizarse de las determinaciones productivas y tomarlas de forma coherente con la misión de la institución, ordenanzas ciudadanas, las concertaciones con los agentes institucionales y sociales, las circunstancias cambiantes del entorno, los efectos esperados como la lógica que relaciona los medios disponibles con los objetivos de creación de valor público.
- **Gestión organizacional.** Capacidad operativa para motivar a los empleados a comprometerse y vincular a la institución con su objetivo, con sus proyectos y programas de la institución; para añadir los conocimientos y recursos actuales; para planificar intervenciones integrales y esfuerzo colaborativo; para generar información de gran utilidad; para medir el rendimiento; y para interiorizar el aprendizaje; mejorar el proceso de creación de valor y ofrecer servicios que se encuentren entre los más significativos en términos de puntualidad, calidad y excelencia.

Figura 5

Creación de valor público



Nota. El gráfico es tomado de Mokate y Saavedra (2006), donde se describe las dimensiones de la gestión pública.

3.2.2.2. Principios de la creación de valor público.

La creación de valor público a través de la gestión estatal pretende impulsar significativamente en cuatro objetivos o principios básicos (Torres, 2010):

a) Reducción de la desigualdad.

El crecimiento y la disminución de la pobreza en una nación, así como el sentido de realización y autoestima de sus ciudadanos, se ven afectados negativamente por la desigualdad. Sin posibilidades, una persona no puede crecer ni desarrollarse, lo que compromete su sentido de la dignidad personal (CODESPA, 2015).

b) Reducción de la pobreza.

La eliminación de la pobreza y el establecimiento de los derechos humanos universales son, por tanto, absolutamente necesarios para la supervivencia de la raza humana, aunque hacerlo solo esté motivado por un inteligente interés propio. Esto se debe a que la prosperidad de un pequeño número de naciones no puede perdurar frente a la pobreza extrema de la mayoría (Vilches, Gil, Toscano, & Macías, 2014).

c) Fortalecimiento de estados democráticos.

Agencia chilena de cooperación internacional para el desarrollo (s/f), la experiencia demuestra que la mejora y el refuerzo de las políticas públicas, de las instituciones creadas por estas políticas o que evolucionan paralelamente a ellas, y de las capacidades de los distintos grupos para un ejercicio más activo de la ciudadanía y de la rendición de cuentas son necesarios para la profundización de nuestros sistemas democráticos. Esto se traduce en iniciativas conjuntas para: i) mejorar la gobernanza responsable y eficaz; ii) fomentar la libertad de expresión, información y asociación; iii) garantizar procesos abiertos, inclusivos y participativos; iv) apoyar sistemas de justicia imparciales; y v) crear sociedades más democráticas y justas.

d) Fortalecimiento de ciudadanía.

El desarrollo de la ciudadanía a través de la inclusión de individuos interesados (y más interesados) en cada sociedad, en la toma de decisiones y en los actos transformadores. Esto pone de relieve la necesidad de educar e informar a todos los que forman parte de la comunidad sobre lo que se está haciendo, los objetivos que se pretenden alcanzar y sus efectos en la comunidad (Montero, 2010).

3.2.2.3. Dimensiones del valor público.

Kelly & Muers (2002), presentan las dimensiones en las que encuadra el valor público:

a) Servicios.

Para mejorar la calidad de vida de las personas y los niveles de crecimiento sostenible, el valor se produce mediante la prestación de servicios de alta calidad que satisfagan a los usuarios; como resultado, los consumidores están satisfechos con los servicios que consideran cruciales.

b) Resultados.

En seguridad, reducción de pobreza, salud pública. Señalan que, aunque los resultados pueden parecerse al servicio, son distintos ya que, en realidad, tanto el comportamiento de los ciudadanos como el de las instituciones públicas intervienen en la oferta de valor público. Los ciudadanos exigen que los sistemas de rendición de cuentas se midan en función de los efectos sobre los ciudadanos.

c) Confianza

Aunque un servicio público se preste bien, la falta de confianza en la relación entre los ciudadanos y la autoridad pública puede reducir el valor público, lo que hace más difícil que ese servicio se extienda a otros lugares. En consecuencia, aunque se alcancen los objetivos formales de

servicio y resultados, la falta de confianza tiene el poder de destruir efectivamente el valor público.

3.2.2.4. Triángulo estratégico de la creación de valor público.

Moore & Khagram (2004), presentan el triángulo estratégico, el cual está ligado a la legitimidad, gestión operativa y cuenta de valor público, este último añadido por Bozeman (2007) quien sitúa las percepciones en la base de la creación de valor público:

a) Legitimidad o gestión política

Es muy importante porque el desarrollo de la gestión pública requiere de la cooperación de actores ajenos a la autoridad directa, en este sentido el enfoque de la gobernanza, se debe a que para que un gestor implemente una política pública con valor social, debe tener en cuenta que necesita un clima general donde actores, organizaciones, sistemas y normas contribuyan a su cabal cumplimiento, creando así un clima político favorable y agradable para que la ejecución de la política esté impregnada de legitimidad, así también es importante tener en cuenta que el panorama político está cambiando y que los principios que defienden son susceptibles de convulsión política (Conejero, 2014).

b) Gestión operativa

Para aplicar una estrategia que cree valor público, las instituciones públicas deben disponer de los recursos jurídicos, financieros, materiales y humanos necesarios. Pero para ello, las instituciones públicas deben contar con una organización bien organizada, muy motivada y fundamentalmente funcional. Sin estas cualidades, es muy difícil tomar decisiones, incluso cuando se gestionan políticamente. Por esta razón, es esencial que las entidades estatales creen una reingeniería de la producción del servicio público que aumente el valor a través de: (Conejero, 2014)

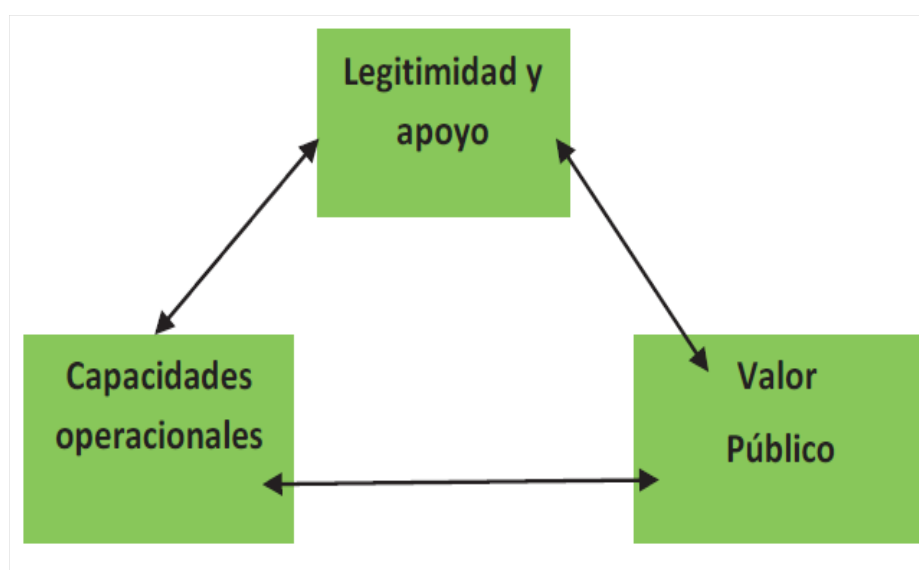
- Por cada recurso utilizado, aumentar tanto la cantidad como la calidad de las actividades.
- Reducir los recursos (dinero y autoridad) necesarios para mantener el nivel de productividad existente.
- Garantizar que los organismos públicos sean capaces de reconocer y atender las demandas de los ciudadanos.
- Reforzar los esfuerzos de imparcialidad en las actividades de las entidades públicas.
- Aumentar la accesibilidad permanente de la innovación y la capacidad de respuesta (Moore, 1998).

c) Cuenta de valor público

Para satisfacer las necesidades y preferencias de una ciudadanía actualmente más informada y exigente de bienes y servicios de calidad, eficaces, eficientes y efectivos, es importante que, en materia de transparencia y rendición de cuentas, una organización defina claramente los procesos internos necesarios para llevar a cabo su mandato y señale los factores que permitirán alcanzar los resultados deseados.

Figura 6

Triángulo estratégico de la creación de valor público.



Nota. Figura tomada de Conejero (2014), donde se describe tres aspectos que contribuyen a la creación de valor público.

3.2.3. Presupuesto Municipal.

El presupuesto público se define como un instrumento de gestión que transmite la voluntad de poner en marcha los planes de desarrollo y alcanzar los objetivos institucionales. Desde este enfoque, el presupuesto municipal es una herramienta de planificación institucional a corto plazo a través de la cual se asignan los recursos del municipio en función de las prioridades municipales establecidas para el año fiscal. Incluye una estimación de los ingresos previstos para el período, así como su aplicación en el gasto, teniendo en cuenta las prioridades institucionales, y cuyos productos y/o resultados deben reflejarse en objetivos presupuestarios cuantificables y medibles.

Los municipios se rigen por presupuestos participativos anuales como herramientas administrativas y de gestión, que se elaboran, aprueban y ejecutan de conformidad con la legislación aplicable y los objetivos de desarrollo acordados para su jurisdicción (Estadísticas de gestión municipal, 2008 – 2014).

El presupuesto participativo forma parte del sistema de planificación y debe basarse en un equilibrio real de ingresos y gastos, así como ser autorizado por el consejo municipal en el plazo especificado por las normas correspondientes (Ley orgánica de municipalidades N°27972, título IV, capítulo I, artículo 53).

Los ingresos municipales son los siguientes:

- **Ingresos corrientes:** Se generan por la recaudación regular y periódica de impuestos, contribuciones, tasas, ventas de bienes, rentas de la propiedad, multas y/o sanciones, y otros ingresos corrientes.
- **Ingresos de capital:** Son ingresos generados por los municipios a partir de la venta de sus activos: terrenos, inmuebles y maquinaria. Son ingresos de índole eventual, a diferencia de los ingresos corrientes que son de índole regular.
- **Transferencias:** Son recursos financieros no reembolsables proporcionados por el gobierno central a los municipios. Incluye el

canon y el sobre canon, la participación en los ingresos aduaneros, el fondo de compensación municipal y el derecho de vigencia de minas; otros ingresos por transferencias incluyen los fondos recaudados para el funcionamiento de programas asistenciales como los comedores populares y el vaso de leche.

- **Donaciones:** Son ingresos obtenidos gratuitamente de otros gobiernos o entidades internacionales o nacionales, públicas o privadas.
- **Ingresos por endeudamiento:** Son los ingresos provenientes de operaciones oficiales de crédito interno y externo.

La clasificación de los gastos son:

- **Gastos Corrientes:** Son los pagos realizados por los municipios por la compra de bienes y servicios, así como la remuneración del trabajador activo y cesante, entre otras cosas. Estos gastos no son recuperables.
- **Gastos de capital:** Son gastos destinados para la adquisición, instalación y mantenimiento de activos duraderos, como la construcción de autopistas, centro de atención de salud, mercados de abastos, canales de riego, etc. Se denominan también gastos de inversión.
- **Servicio de la deuda:** Es el pago de la amortización y los intereses de la deuda contraída.

IV. RESULTADOS

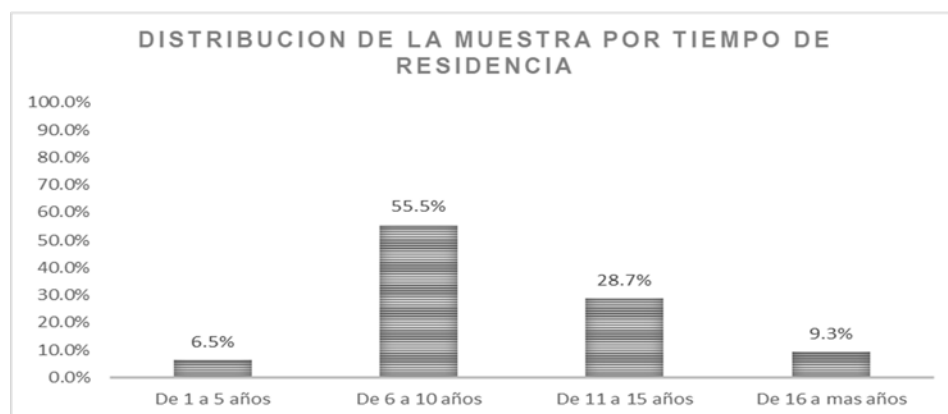
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.

4.1.1. Descripción de datos generales de los encuestados.

En la presente investigación, se empleó una muestra de 246 ciudadanos residentes dentro del distrito de San Martín de Porres; la muestra representativa estuvo conformado por el 59.9% personas del sexo femenino y el 40.1% del sexo masculino; de la misma manera podemos decir que en cuanto al nivel de instrucción el 24.7% está conformado por el nivel profesional, el 20.6% por el nivel técnico, el 54.3% por el nivel secundario y el 0.4% por el nivel primaria. Otro detalle a caracterizar a la muestra es el tiempo de residencia dentro del distrito, siendo así los encuestado manifiestan que el 6.5% radica entre 1 y 5 años, el 55.5% radica entre 6 a 10 años, el 28.7% radica entre 11 y 15 años y el 9.3% radica de 16 a más años lo que nos lleva a determinar que ante las preguntas formuladas cualquiera de las variables indicadas puede fortalecer la investigación debido a los diversos puntos de vista.

Figura 7

Distribución de la muestra por tiempo de residencia en el distrito de San Martín de Porres – Lima.



Nota. La figura muestra el tiempo de residencia ciudadana en el distrito de San Martín de Porres (encuesta julio 2022).

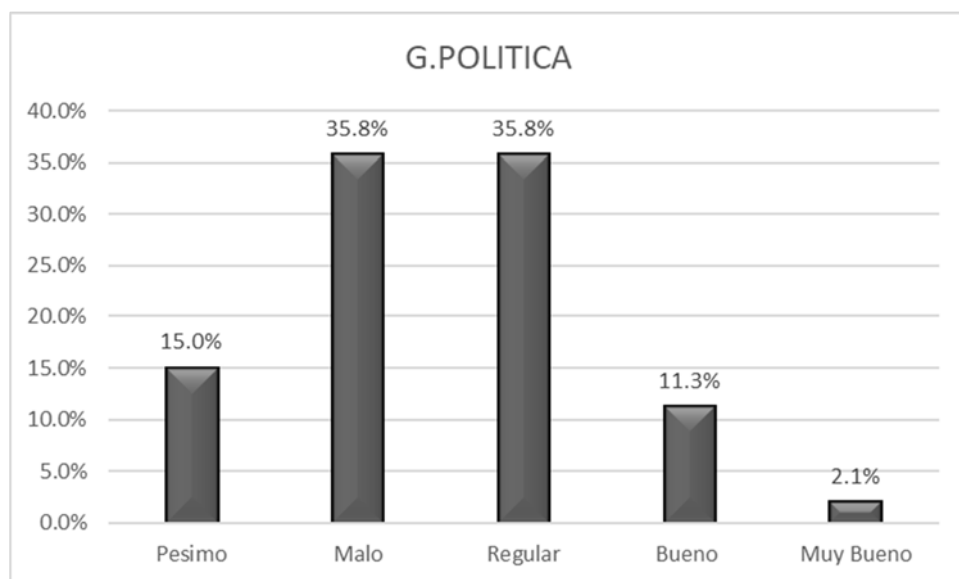
4.1.2. Análisis descriptivo de la variable gestión municipal.

4.1.2.1. Gestión Política.

Se evaluó las capacidades estratégicas de la gestión municipal para identificar y analizar los servicios públicos a prestar a los ciudadanos; basándose en acciones concertadas, priorización del presupuesto y compromiso público que ayuden a los ciudadanos a tener mejor calidad de vida; en la Figura 8 se puede observar que el 15% de los ciudadanos afirma que la gestión política es pésima; un 35.8% es malo y el 35.8% es regular; solo un 13.4% considera que la gestión del gobierno local es bueno y muy bueno respectivamente.

Figura 8

Dimensión gestión política en la gestión del municipio del distrito de San Martín de Porres – Lima.



Nota. La figura describe la percepción ciudadana de la dimensión gestión política (encuesta julio 2022).

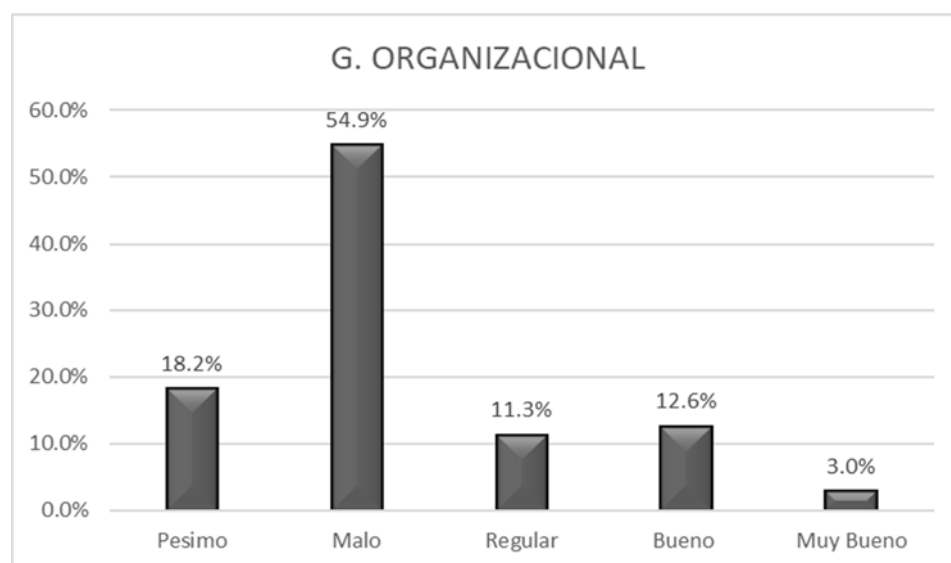
4.1.2.2. Gestión organizacional.

Se analizó la capacidad operativa de la administración del municipio para comprometerse con los planes institucionales que faciliten gestionar los proyectos y programas con miras a la prestación de servicios con oportunidad, calidad y excelencia; en la

Figura 9 se puede observar que el 18.2% de los ciudadanos afirma que la gestión organizacional es pésima; un 54.9% es malo y el 11.3% es regular; solo un 15.6% considera que la gestión del gobierno local es bueno y muy bueno respectivamente.

Figura 9

Dimensión gestión organizacional en la gestión del municipio del distrito de San Martín de Porres – Lima.



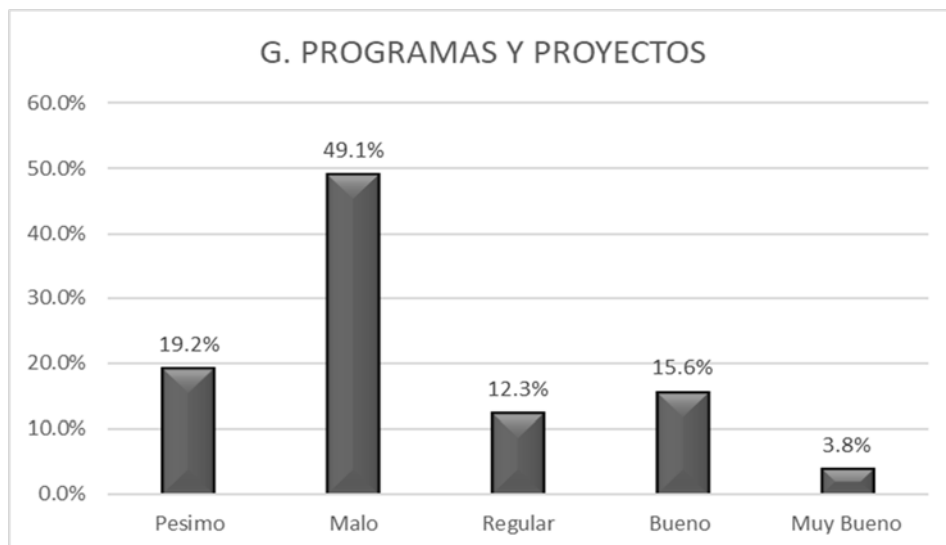
Nota. La figura describe la percepción ciudadana de la dimensión gestión organizacional (encuesta julio 2022).

4.1.2.3. Gestión de programas y proyectos.

Se analizó las capacidades de la gestión municipal para tomar decisiones estratégicas, transparentes y pertinentes en torno a los programas y proyectos que se ejecutan y la responsabilidad que asumen de acuerdo con la misión institucional; en la Figura 10 se puede observar que el 19.2% de los ciudadanos considera que es pésimo, el 49.1% considera que es malo, el 12.3% menciona que es regular, el 15.6% considera que es bueno y el 3.8% menciona que es muy bueno; estos resultados nos llevan a confirmar que muchos de los programas y proyectos que desarrolla el gobierno local no están contribuyendo a los objetivos estratégicos propuestos en los documentos de gestión de la municipalidad distrital.

Figura 10

Dimensión gestión programática en la gestión del municipio del distrito de San Martín de Porres - Lima.



Nota. La figura describe la percepción ciudadana de la dimensión gestión programática (encuesta julio 2002).

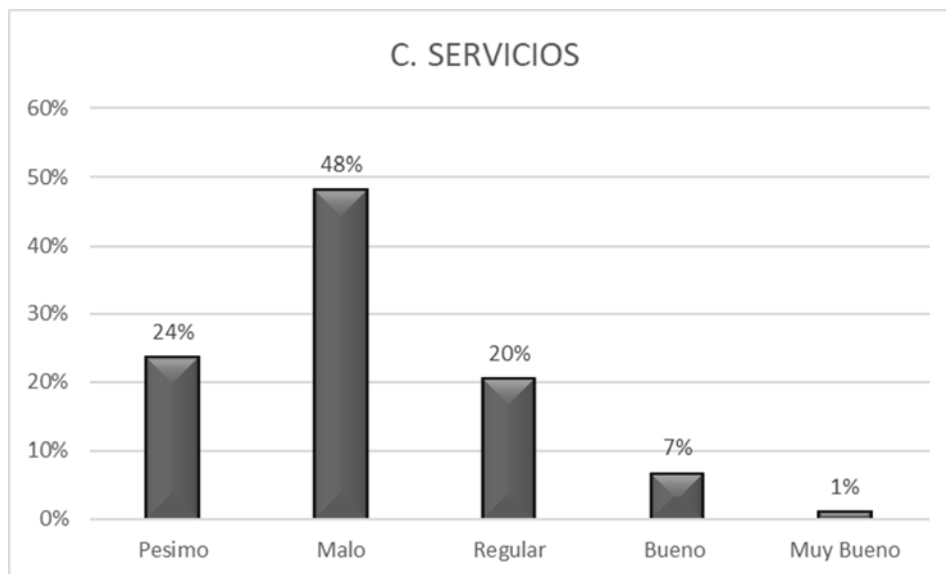
4.1.3. Análisis descriptivo de la variable valor público.

4.1.3.1. Servicios públicos.

Se analizó los servicios públicos de calidad que contribuyan a generar el bienestar familiar y la calidad de vida mediante la generación de espacios de recreación, convivencia sana, recolección de residuos sólidos, capacidad de respuesta para atender las demandas ciudadanas; en la Figura 11 se percibe la evaluación de los servicios públicos como pésimo en un 24%, malo en un 48%, 20% regular, 7% bueno y solo el 1% considera que el servicio público es muy bueno.

Figura 11

Gestión de Servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres
- Lima.



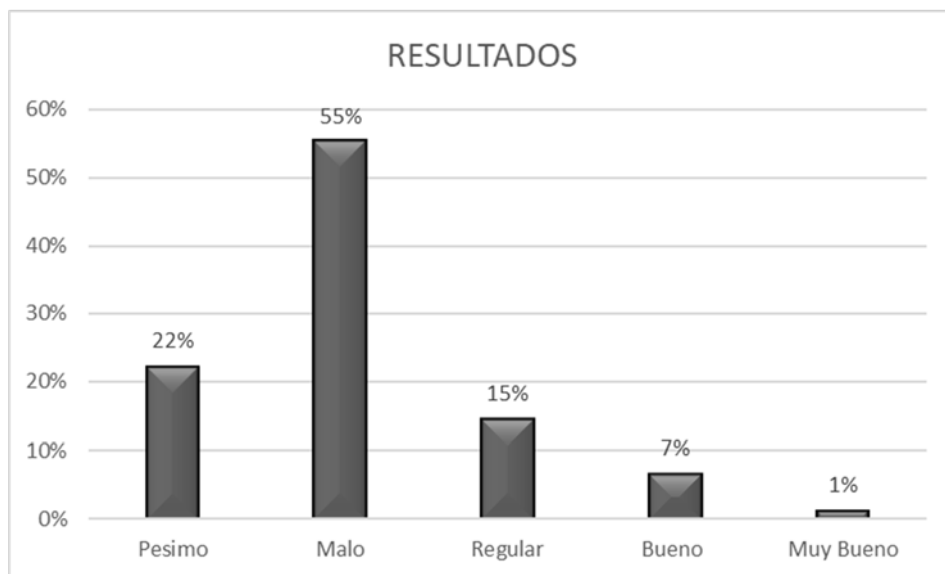
Nota. La figura muestra la valoración ciudadana de los servicios públicos (encuesta julio 2002).

4.1.3.2. Resultados.

Dentro de esta dimensión se analizaron los componentes de reducción de pobreza, seguridad ciudadana, salud pública e inclusión social, indicadores de mucho impacto en el distrito; en la Figura 12 se puede evidenciar como reconocimiento y valoración a los resultados de gestión municipal que perciben los ciudadanos consideran que es pésimo en un 22%, el 55% considera que es malo, el 15% considera que es regular y solo el 7% menciona que es bueno y el 1% muy bueno.

Figura 12

Gestión por resultados en el distrito de San Martín de Porres - Lima.



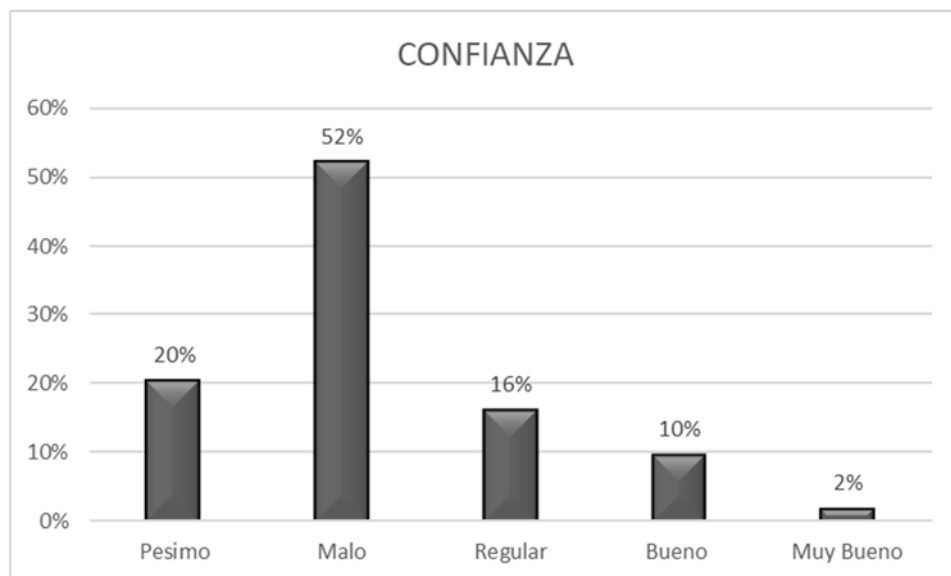
Nota. La figura muestra la valoración del ciudadano para la dimensión resultados (encuesta julio 2002).

4.1.3.3. Confianza.

Dentro de la dimensión confianza se analizó indicadores que permitan reconocer y valorar por parte de los ciudadanos aspectos relacionados a transparencia, corrupción, participación ciudadana y las expectativas ciudadanas en torno al desarrollo socioeconómico en el distrito de San Martín de Porres; se detalla en la Figura 13 que la interacción entre los vecinos y la gestión municipal es pésima en un 20%, 52% considera que la relación es mala, 16% es regular, 10% es bueno y el 2% es muy bueno; esta dimensión de pérdida de confianza genera pérdida de valor público en la gestión municipal del distrito sobre todo si esto es atribuible a la falta de transparencia por parte de la autoridad y los funcionarios públicos.

Figura 13

Dimensión confianza en el distrito de San Martín de Porres - Lima.



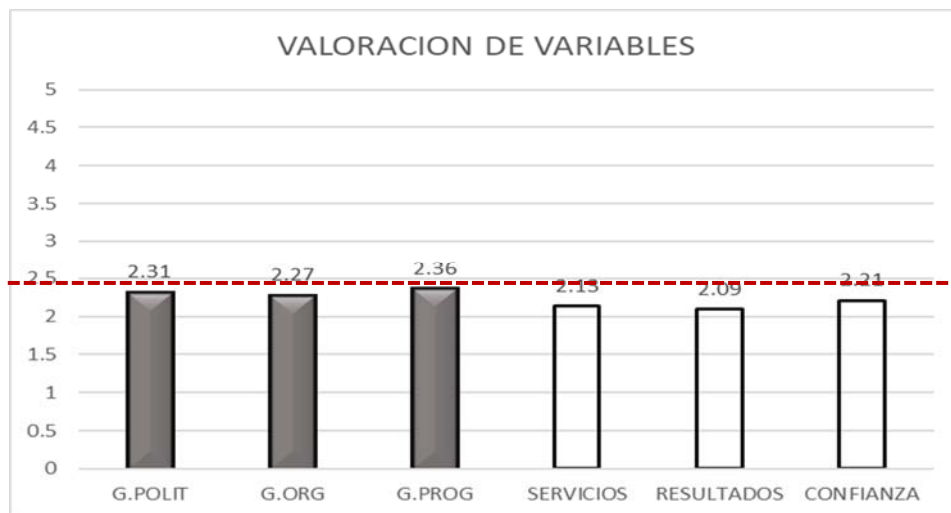
Nota. La figura muestra la valoración del ciudadano para la dimensión confianza (encuesta julio 2002).

4.1.4. Valoración de variables.

Uno de los aspectos a resaltar en la presente investigación es la valoración (puntuación) que se obtiene para cada variable en estudio y que se evidencian en la Figura 14, dejándose notar que todos los indicadores estudiados se ubican por debajo de la media según la escala de Likert utilizada (0-5) obteniéndose en promedio una puntuación de 2.31 y 2.14 para las variables gestión municipal y valor público respectivamente; siendo la más notoria el indicador de resultados con 2.09, para los servicios 2.13 y 2.21 para el indicador de confianza en la dimensión de valor público; todas estos resultados nos llevan a afirmar que la gestión municipal no tiene un reconocimiento a los servicios públicos ni menos a los resultados que debería de producir o entregar la gestión del municipio para que impacten en sus habitantes.

Figura 14

Valoración de variables por cada indicador en la gestión del municipio del distrito de San Martín de Porres - Lima.



Nota. La figura muestra la valoración del valor público y la gestión del municipio en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

4.2.1. Prueba estadística de normalidad de datos.

Para contrastar la hipótesis, fue necesario conocer si los datos tenían una distribución perfecta o no, los datos recopilados se sometieron a una prueba de normalidad y que dichos resultados nos permitan determinar el estadístico apropiado para realizar la prueba de correlación de variables (Rubio & Berlanga, 2011).

Para realizar ésta prueba, se empleó la prueba de bondad de ajuste o prueba de Kolmogorov - Smirnov, que tiene condicionantes a fin de determinar cómo se distribuyen los datos:

Si Sig. (p-valor) > 0.05 aceptamos H0 (hipótesis nula), entonces la distribución es normal.

Si Sig. (p-valor) < 0.05 rechazamos H0 (hipótesis nula), entonces la distribución no es normal.

Los datos recopilados fueron sometidos a una prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov - Smirnov, de acuerdo a lo indicado en la Tabla 3.

Tabla 3

Prueba de normalidad de datos mediante Kolmogorov - Smirnov para una muestra.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GMUNIC	,164	246	,000	,912	246	,000
VPUBLIC	,315	246	,000	,843	246	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. La tabla de Kolmogorov - Smirnov nos determina que los datos obtenidos no son normales por lo que nos lleva a determinar el tipo de estadístico a utilizar para las pruebas de hipótesis en la investigación.

Los resultados de la Tabla 3, muestran que las variables estudiadas gestión municipal y valor público tienen una Sig. (p-valor) $,000 < \alpha = 0.05$ en ambos casos respectivamente, lo que se concluye que en ambos casos siendo el P valor menor al alfa ($\alpha=0.05$), los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los habitantes del distrito de San Martín Porres no tienen una distribución normal, concluyendo que los datos no son paramétricos.

Con estos resultados obtenidos para determinar la relación entre las variables estudiadas se utilizó el estadístico del Rho de Spearman, siendo utilizado para datos no paramétricos que, según los parámetros, cuando la significancia bilateral o el P-valor es menor a alfa ($\alpha=0.05$) se determina una relación significativa entre las variables, si no se diera esta condición, se concluiría que no existe ninguna asociación significativa entre las variables.

El coeficiente de correlación por rangos de Spearman, oscila de -1.0 a $+1.0$, la interpretación es:

- Cuando el valor se aproxima a $+1.0$ tenemos una fuerte asociación positiva entre variables.
- Cuando el valor se aproxima a -1.0 tenemos una fuerte asociación negativa entre variables.
- Cuando el valor es 0.0 significa que no existe relación alguna.

4.2.2. Contrastación de hipótesis general.

La hipótesis general formulada indica que:

Ho: La gestión municipal no se encuentra relacionada significativamente con la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres – Lima.

Ha: La gestión municipal se encuentra relacionada significativamente con la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres – Lima.

Tabla 4

Prueba de correlación de las variables estudiadas gestión municipal y valor público.

		Correlaciones		
		GMUNICIP	VPUBLICO	
Rho de Spearman	GMUNICIP	Coefficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	246	246
	VPUBLICO	Coefficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	246	246

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

GMUNICIP: Gestión Municipal; VPUBLICO: Valor Público.

Nota. La tabla nos indica el valor de correlación y significancia de las variables: gestión municipal y valor público.

La Tabla 4, indica el resultado del estadístico de prueba, cuyo valor de probabilidad revela una correlación significativa (P. valor < 0.05), determinándose que la gestión municipal y el valor público están significativamente relacionados en el distrito de San Martín de Porres - Lima. Asimismo, el coeficiente de correlación es positiva a un nivel muy fuerte ($r_s=,809$), como resultado obtenido se descarta la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternante (Ha), donde: La gestión municipal se relaciona significativamente con el valor público en el distrito de San Martín de Porres – Lima.

4.2.3. Contrastación de hipótesis específica 1.

La hipótesis específica 1; indica que:

Ha: La relación es significativa entre la gestión municipal y los servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres- Lima.

Tabla 5

Prueba de correlación de la variable estudiada gestión municipal y servicios públicos.

		Correlaciones		
		GMUNICIP	SERVPUB	
Rho de Spearman	GMUNICIP	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	246	246
	SERVPUB	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	246	246

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

GMUNICIP: Gestión Municipal; SERVPUB: Servicio Público.

Nota. La tabla que se indica nos muestra el nivel de correlación y significancia entre la variable gestión municipal y la dimensión específica servicio público.

La Tabla 5, muestra el resultado de la hipótesis específica 1, cuyo valor de probabilidad revela una correlación significativa (P. valor < 0.05), determinándose que la gestión municipal y el servicio público están significativamente relacionados en el distrito de San Martín de Porres - Lima. Asimismo, el coeficiente de correlación está a nivel positivo considerable ($r_s=,69$), como resultado obtenido se descarta la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternante (H_a), donde: La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres – Lima.

4.2.4. Contrastación de hipótesis específica 2.

La hipótesis específica 2; indica que:

Ha: La gestión municipal se relaciona significativamente con los resultados de gestión en el distrito de San Martín de Porres – Lima.

Tabla 6

Prueba de correlación de la variable estudiada gestión municipal y resultados.

		Correlaciones		
			GMUNICIP	RESULT
Rho de Spearman	GMUNICIP	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	246	246
	RESULT	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	246	246

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

GMUNICIP: Gestión Municipal; RESULT: Resultados.

Nota. La tabla nos indica el valor de correlación y significancia de las variables: gestión municipal y resultados de gestión.

La Tabla 6, muestra el resultado de la hipótesis específica 2, cuyo valor de probabilidad revela una correlación significativa (P. valor < 0.05), determinándose que la gestión municipal y los resultados están significativamente relacionados en el distrito de San Martín de Porres - Lima. Asimismo, el coeficiente de correlación está a nivel positivo muy fuerte ($r_s = ,776$), como resultado obtenido se descarta la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternante (H_a), donde: La gestión municipal se relaciona significativamente con los resultados en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

4.2.5. Contrastación de hipótesis específica 3.

La hipótesis específica 3; indica que:

Ha: La gestión municipal se relaciona significativamente con la confianza ciudadana en el distrito de San Martín de Porres – Lima.

Tabla 7

Prueba de correlación de la variable estudiada gestión municipal y confianza.

		Correlaciones		
		GMUNICIP	CONFIAN	
Rho de Spearman	GMUNICIP	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	246	246
	CONFIAN	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	246	246

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

GMUNICIP: Gestión Municipal; CONFIAN: Confianza.

Nota. La tabla nos indica el valor de correlación y significancia de las variables: gestión municipal y la confianza ciudadana a la gestión.

La Tabla 7, muestra el resultado de la hipótesis específica 3, cuyo valor de probabilidad revela una correlación significativa (P. valor < 0.05), determinándose que la gestión municipal y la confianza están significativamente relacionados en el distrito de San Martín de Porres - Lima. Asimismo, el coeficiente de correlación está a nivel positivo muy fuerte ($r_s = ,814$), como resultado obtenido se descarta la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternante (H_a), donde: La gestión municipal se relaciona significativamente con la confianza ciudadana en el distrito de San Martín de Porres - Lima.

4.2.6. Resumen de correlaciones.

Tabla 8

Resumen de correlaciones conforme a las hipótesis planteadas.

Hipótesis	N	RS (Rho de Spearman)	Sig (Significancia obtenida)	Correlación (Nivel de correlación)
HG: Gestión Municipal y Valor público	246	,809**	0,000	Muy fuerte
HE1: Gestión municipal y servicios públicos	246	,690**	0,000	moderada
HE2: Gestión municipal y resultados	246	,776**	0,000	Muy fuerte
HE3: Gestión municipal y confianza	246	,814**	0.000	Muy fuerte

Nota. La tabla nos indica los valores y niveles de correlación, así como la significancia obtenida de las variables: gestión municipal y dimensiones del valor público.

La Tabla 8, muestra que todas las pruebas de correlación realizadas entre las variables, muestran una significación bilateral ($P. \text{valor} < 0.05$), determinándose que existe relación significativa muy fuerte entre la gestión municipal y el valor público ($rs=, 809$), esto nos permite afirmar que los habitantes del distrito de San Martín de Porres tienen muy poco reconocimiento a los servicios ($rs=,690$), y resultados ($rs=,776$), que provee la gestión municipal a los ciudadanos; estos resultados se encuentran fundamentados en el nivel de confianza ($rs=,814$) donde la correlación es muy fuerte y que impacta directamente en el valor o reconocimiento a la gestión municipal.

Si bien es cierto que la deficiente gestión municipal está relacionada al bajo reconocimiento ciudadano a los productos y servicios municipales (valor público) con el consiguiente resultado que los ciudadanos no tienen confianza ni tampoco brindan respaldo a sus autoridades por el bajo compromiso y gestión eficiente en beneficio del distrito de San Martín de Porres.

V. DISCUSIÓN

Una gestión municipal de calidad debe poseer como mínimo dos características básicas: (i) eficiencia en la administración de procesos y recursos, y (ii) capacidad para ejecutar las políticas y proveer servicios públicos a los ciudadanos según su mandato, Castillo (2021). Por lo tanto, la calidad de la gestión pública municipal en el Perú se fundamenta en la eficiencia y capacidad de generar valor público; donde los ciudadanos valorarán más los bienes y servicios proporcionados por el Estado si satisfacen sus necesidades a tiempo y con calidad.

El objetivo que se plantea en ésta investigación es determinar la asociación entre variables: gestión municipal y valor público, correspondiente al distrito de San Martín de Porres de la ciudad de Lima, basado en el enfoque de que las municipalidades son organismos complejos que tienen como propósito proveer bienes y servicios públicos a los pobladores en una región geográfica de su competencia (Asencio, 2012); teniendo en cuenta los objetivos planteados a la presente investigación, se formuló la hipótesis principal: La gestión municipal se encuentra relacionada significativamente con la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres de la ciudad de Lima, se concluye la existencia de una correlación positiva a un nivel muy fuerte ($r_s = ,809$), coincidiendo estos resultados obtenidos con las siguientes investigaciones:

Gonzales, (2018) desarrolló una investigación titulada: Uso de los portales de transparencia y el valor público, donde concluye que existe relación entre ambas variables a través de una prueba no paramétrica, se utiliza la correlación de rangos ordenados de Spearman obteniendo el valor Sig. = 0,000 el cual es menor a $\alpha = 0,05$. Así mismo se coincide con el trabajo de investigación realizado por Camacho & Williams (2020), cuyo objetivo principal es establecer la relación entre la transparencia de gestión y el valor público en el municipio de la provincia de Tumbes; este estudio adopta una óptica cuantitativa a nivel correlacional, del tipo básico y diseño no experimental. Utilizando una muestra conformada por

382 ciudadanos; concluye que ambas variables tienen un nivel de correlación positiva $r_s = 0.912$ utilizando para tal efecto Rho de Spearman.

A la luz de los resultados obtenidos por otras investigaciones donde se mide la correlación de variables de gestión municipal y valor público que realizaron; Campos Torres & Valer Pérez, (2022) en la municipalidad de Jesús María; Puelles (2021), investiga la participación ciudadana del personal y el valor público en el municipio del distrito de Esperanza; ambas investigaciones también concluyen que existe correlación fuerte y moderada respectivamente entre ambas variables; con excepción de Coronado (2021), que diseña una investigación de tipo no experimental proponiendo una modelación basada en la simplificación administrativa para una mejor generación del valor público en el municipio de Pitipo, Ferreñafe (Lambayeque).

Si bien es cierto que la correlación entre las variables estudiadas para el presente trabajo es muy fuerte; estos resultados no pueden considerar que la gestión municipal sea eficiente, dado a que la valoración o reconocimiento a la gestión municipal y al valor público correspondiente al distrito de San Martín de Porres se encuentra por debajo de la media 2.31 y 2.14 respectivamente; lo que nos permite afirmar que la gestión municipal y el valor público es considerada como mala en ambos casos; y que a la luz de resultados obtenidos por Sandoval, (2008), el municipio de San Martín de Porres debería modernizar la administración del gobierno local que les permita alcanzar mayores niveles en eficiencia y eficacia en su accionar gubernamental proponiendo a la gestión mejorar las interacciones entre el gobierno y los ciudadanos de modo que ambas partes se benefician. Así mismo debemos tomar en cuenta la afirmación de Palacios (2018), la gestión municipal tiene un impacto directo y significativo en el desarrollo local; así también tiene un impacto directo y significativo en cuán satisfecha está la población y, en todo caso, una pésima gestión municipal disminuye la satisfacción de los ciudadanos tal como afirma Roque (2015) demostrando tal afirmación mediante la prueba chi-cuadrado y el cálculo de la media aritmética en su investigación realizada.

En la actualidad la gestión pública en nuestro país plantea la necesidad de tener gobiernos locales eficientes comprometidos con el bienestar ciudadano, sin embargo, nuestra realidad nos lleva dentro del gobierno local a tener

gestiones con permanente crisis económica, social y moral, siendo problemas de gestión pública con resultados negativos que impactan en distintas clases sociales que no disfrutan del mínimo bienestar, y otras ni siquiera pasan del mínimo de subsistencia. Modernizar el estado en todos los niveles de gobierno es una imperiosa necesidad y que debe impulsar un cambio a la gestión política, organizacional y programática dejando de lado el abuso de poder y la corrupción que son factores que hacen mucho daño al Estado.

CONCLUSIONES

1. La gestión municipal se encuentra relacionado con el valor público de manera significativa, en el distrito de San Martín de Porres de Lima. Así mismo, se concluye que el coeficiente de correlación ($r_s=,809$) es positivo a un nivel muy fuerte, implica una relación directa o positiva y denota que cuanto mejor es la gestión municipal, mayor es el valor público.
2. La gestión municipal se encuentra relacionado con el servicio público de manera significativa, en el distrito de San Martín de Porres de Lima. Así mismo, se concluye que el coeficiente de correlación ($r_s=,69$) se encuentra a un nivel positivo considerable, implica una relación directa o positiva y denota que cuanto mejor es la gestión municipal, mayor es el servicio público.
3. La gestión municipal se encuentra relacionado con los resultados de manera significativa, en el distrito de San Martín de Porres de Lima. Así mismo, se concluye que el coeficiente de correlación ($r_s=,776$) se encuentra en un nivel positivo muy fuerte, implica una relación directa o positiva y denota que cuanto mejor es la gestión municipal, mayor son los resultados de gestión.
4. La gestión municipal se encuentra relacionado con la confianza de manera significativa, en el distrito de San Martín de Porres de Lima. Así mismo, se concluye que el coeficiente de correlación ($r_s=,814$) se encuentra a un nivel positivo muy fuerte, implica una relación directa o positiva y denota que cuanto mejor es la gestión municipal, mayor es la confianza ciudadana.
5. Una evaluación realizada a las 2 variables estudiadas en el presente trabajo de investigación nos revela que la puntuación obtenida es de 2.31 y 2.14 para las variables: gestión municipal y valor público respectivamente, ambos valores se encuentran por debajo de la media y que desde el punto de vista de una evaluación cualitativa puede ser considerado como mala, siendo el indicador de resultados con 2.09 el más bajo, para los indicadores servicios y confianza se obtienen puntuaciones de 2.13 y 2.21 respectivamente en la dimensión de valor público.

RECOMENDACIONES

1. Se requiere que los gestores públicos realicen una conceptualización de la gestión en el gobierno local; esta decisión implica desarrollar una reingeniería y reestructuración organizacional que permita el realineamiento de los propósitos que fundamenten la gestión municipal para promover el bienestar de las personas y la generación de valor.
2. Fomentar la transparencia relativa a la gestión, trabajar en conjunto para alcanzar los resultados y agilizar los procesos que fundamenten el rol de la entidad en función de prestar un mejor servicio valorado por los ciudadanos, mediante la incorporación en el padrón de las nuevas organizaciones sociales y juntas directivas para una participación representativa en la gestión municipal con miras de fortalecer los servicios.
3. Escuchar a la población, entender sus necesidades con la finalidad de cerrar brechas, evaluando los bienes y servicios brindados según su calidad y cantidad, así como detectar oportunamente la necesidad de mejora en los servicios públicos brindados, a través de la implementación de módulos de atención al ciudadano en las zonas de mayor desatención.
4. Buscar aumentar en influencia y eficacia las políticas públicas con el accionar del municipio; este mecanismo contribuirá al logro de objetivos planteados sobre la base del otorgamiento de mayor responsabilidad a los funcionarios para la generación de valor público, para alcanzarlo será necesario promover la meritocracia del servidor público.
5. Considerando que la problemática del distrito es muy diversa se recomienda que la gestión del municipio de San Martín de Porres debe centrarse en los puntos clave que causan el mayor descontento ciudadano implementando programas y proyectos orientados a mitigar los problemas de: delincuencia, limpieza pública, carencia de espacios públicos, comercio ambulatorio y transporte público.
6. Mantenerse receptivo a los reclamos y sugerencias de los ciudadanos para viabilizar su atención oportuna.

7. En base a una reestructuración en su organización, la municipalidad de San Martín de Porres debe plantear las estrategias para garantizar los recursos económicos necesarios provenientes de la transferencia del gobierno central que permitan cubrir la atención de los problemas críticos que causan el mayor descontento ciudadano. Así también maximizar los recursos por recaudación de ingresos propios como el impuesto predial a través de campañas para fomentar una cultura sostenible de compromiso y cumplimiento tributario por parte de sus ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo. (s/f). *El fortalecimiento de la democracia*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile: <https://www.agci.cl/becas/332-que-es-la-cooperacion/areas-tematicas/1408-el-fortalecimiento-de-la-democracia>

Alarcón, G. (1995). *Autonomía municipal*. Madrid: Civitas.

Andrade, R. (2008). *La Medición de la calidad de vida en Lima Metropolitana*. Lima: GRADE.

Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal: Claves de éxito para políticos y directivos locales*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Benington, J. (2011). From Private Choice to Public Value. En J. Benington, & M. Moore, *Public Value Theory & Practice*. Inglaterra: PAgave-MacMillan.

Bozeman, B. (2007). Public values and public interest: Counterbalancing economic individualism. *Georgetown University Press*, Washington, EE.UU.

Camacho, E., & Williams, E. (2020). Transparencia de gestión y valor público en la municipalidad de Tumbes.

Campos Torres, S. & Valer Pérez, Y. (2022). *La gestión pública y el valor público en la municipalidad de Jesús María, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102669>

Carbajal, S. (2013). *La percepción de la calidad de los servicios en instituciones públicas de la ciudad de Tingo María*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/136>

Castillo, J. (2004). *Reingeniería y gestión municipal*. Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Castillo, L (2021). Índice de calidad de la gestión pública para municipalidades; Moneda; BCRP.

Celle, M., Sotomarino, N., & Ugarte, M. (2011). *Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas ¿cómo pasar de un marco normativo*

rígido de cumplimiento "flexible" a un marco flexible de cumplimiento obligatorio? Lima, Perú: Ediciones Nova Print S.A.C. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/0C389ABE8DEAE8B005257856005518EC/\\$FILE/Gesti%C3%B3nP%C3%BAblicaDocumento.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/0C389ABE8DEAE8B005257856005518EC/$FILE/Gesti%C3%B3nP%C3%BAblicaDocumento.pdf)

CODESPA. (21 de diciembre de 2015). *Objetivo de desarrollo sostenible 10: reducir desigualdades en y entre los países #NoEstamosLocos*. Obtenido de Fundación CODESPA: <https://www.codespa.org/blog/2015/12/21/objetivo-desarrollo-sostenible-reducir-desigualdades-en-y-entre-paises/>

Conejero, E. (2014). Valor público: una aproximación conceptual. *3C Empresa*, 3(1). Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%C3%9ABLICO2.pdf>

Congreso de la República del Perú. (30 de enero de 2002). Ley marco de modernización de la gestión del Estado. *Normas Legales*, págs. 216537-216540. Obtenido de El Peruano: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley N°27972 Ley orgánica de municipalidades*. Lima, Perú.

Consultores AC Pública. (2012). *Política nacional de modernización de la gestión pública*. Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, Perú.

Coronado Benavides, S. (2021). *Modelo de simplificación administrativa para generar valor público en la municipalidad distrital de Pitipo, Ferreñafe, Lambayeque, 2021*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72054>

De la Barra, A. (2018). *La inversión pública y la calidad de vida de los pobladores del distrito de Hermilio Valdizán, Huánuco*. Tesis inédita de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María.

Defensoría del Pueblo. (febrero de 2008). *¿Uso o abuso de la autonomía municipal? El desafío del desarrollo local*. Obtenido de Congreso de la República del Perú:

- [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4A8106894089547505257DD3005FA5D3/\\$FILE/1_pdfsam_informe_133.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4A8106894089547505257DD3005FA5D3/$FILE/1_pdfsam_informe_133.pdf)
- Escobar, J. (28 de diciembre de 2016). *Red de los servidores públicos Colombia*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi>
- Fernández, J. (2018). *Valor público, gobernanza y tercera Vía. Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 175-193. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v25n78/2448-5799-conver-25-78-175.pdf>
- Ferreira, I. (11 de noviembre de 2016). *De la política pública al valor público: la cadena lógica de resultados. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Santiago, Chile. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEBFDBE0397EED8052580E9005FF895/\\$FILE/ferreiri.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEBFDBE0397EED8052580E9005FF895/$FILE/ferreiri.pdf)
- Ganoza K. (2021) *Implementación del valor público en la gestión del presupuesto participativo en la municipalidad distrital de Santa Anita*, Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola
- García, A. (2010). *Gobierno municipal*. Obtenido de la Contraloría General de la República: <https://apps.contraloria.gob.pe> › Modulo_I › Organización Municipal
- García, A. (2012). *Estrategia centroamericana de gerencia en desarrollo social*. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP).
- García, A. (2017). *De la administración pública tradicional a la calidad en la gestión pública*. Costa Rica: ICAP.
- García, H. (2017). *De la administración pública tradicional a la calidad en la gestión pública*. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública ICAP.
- García, J. (2015). *Gestión pública y valor público. Actualidad gubernamental*, 78. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de http://aempresarial.com/web/revitem/24_17472_07084.pdf

- Gomez Molina, S. A. (2018). *Co-creación de valor, engagement, satisfacción y lealtad en servicios estatales*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10495/10772>
- Gonzales Paez, S. Y. (2018). *Uso de los portales de transparencia y el valor público*.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huanca, L. (2019). *Gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa el Salvador años 2012-2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Inca, A. (2015). *Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INEI. (2018). *Perú-Encuesta nacional de hogares sobre condiciones de vida y pobreza 2017*. Obtenido de Sistema de Documentación Virtual de Investigaciones Estadísticas: https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/672
- IPES Promoción del Desarrollo Sostenible. (01 de julio de 2017). *Gestión municipal para candidatos municipales*. Obtenido de <https://www.ipes.org/index.php/cursos-y-eventos/gestion-municipal-para-candidatos-municipales>
- Jiménez, H. (2010). *Gestión de intereses en la administración pública*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Jiménez, R. (2011). Políticas públicas municipales: ¿cómo priorizar y gestionar adecuadamente las políticas locales? *Fundación Democracia y Gobierno Local*, 63-86. Obtenido de http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/1138/guia_pol_munpal_05_cap2.pdf?sequence=1

- Kelly, & Muers. (2002). *Creating public value. An analytical framework for public service*. Reino Unido: Strategy Unit. Cabinet Office. Obtenido de http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100416132449/http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/cabinetoffice/strategy/assets/public_value2.pdf
- Les, M., & Rivhards, S. (1989). *Modernización de la gestión pública*. Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Ley 27972 (2003). *Ley orgánica de municipalidades, Congreso de la República*.
- López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Makón, M. (2007). La gestión por resultados es sinónimo del presupuesto por resultados? *XII Congreso Internacional del CLAD Santo Domingo*. Argentina: Recuperado de <http://www.sidepro-sa.com.ar/wp-content/uploads/2015/03/30-La-gesti%C3%B3n-por-resultados-es-sin%C3%B3nimo-de-presupuestos-por-resultados.pdf>.
- Martínez, E. (septiembre de 2014). *El papel de la evaluación para la creación de valor público en la administración pública moderna*. Obtenido de Gobierno de Puebla: http://www.evaluacion.puebla.gob.mx/pdf/municipios/MANUAL_DE_EVALUACION.pdf
- Massimo, G. (1993). *Diritto amministrativo*. Milano: Giuffré.
- Máttar, J. (2010). *Desarrollo regional en América latina: El lugar importa*. Memoria del Seminario Internacional, CEPAL, Santiago de Chile. Recuperado el 3 de Abril de 2019, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7030/1/S1100932_es.pdf
- Median, A. (2005). *Gestión por proceso y creación de valor público*. Santo Domingo: Buho.
- Ministerio de Administración Pública (MAP). (2016). *Manual de gestión municipal*. Obtenido de Sistema de Monitoreo de la Administración

- Pública Municipal, República Dominicana:
<https://sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Mokate, K., & Saavedra, J. (2006). *Gerencia social: Un enfoque integral a la gestión de políticas y programas*. INDES, 33.
- Montero, M. (2010). *Fortalecimiento de la ciudadanía y transformación social: Área de encuentro entre la psicología política y la psicología comunitaria*. *SciELO*, 51-63. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282010000200006
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Cambridge: Cambridge: Harvard University Press.
- Moore, M., & Khagram, S. (2004). On creating public value. *Working Paper Harvard University Press*.
- Municipioaldía. (s.f.). *Quehacer municipal*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://municipioaldia.com/enfoques-para-la-gestion-municipal/gobierno-local-y-cultura/gestion-municipal-desarrollo-y-cultura/>
- Navarro, O. (2009). *El ABC del gobierno municipal*. México: Instituto del Desarrollo Municipal.
- Núñez, A. (2016). *Responsabilidad social municipal y el impacto ambiental en la provincia de Huancayo*. Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Orellana, P. (2014). One thought "Moore, Mark H., Gestión estratégica y creación de valor". *Probidad en Chile*. Obtenido de <https://www.probidadenchile.cl/wp/moore-mark-h-gestion-estrategica-y-creacion-de-valor/>
- Pacheco Cedeño, A. F. (2019). *La generación de valor público y confianza digital: retos y oportunidades de la nueva política de gobierno digital*. Recuperado el 05 de 11 de 2021, de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2907>
- Palacios, D. (2018). *Gestión municipal y desarrollo local de la provincia de Chupaca del departamento de Junín-2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de

- http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5237/T010_19870901_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Proyecto USAID/Perú *ProDescentralización*. (enero de 2011). *ABC de la Descentralización*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/E070EC768725C462052578F700585943/\\$FILE/ABC_de_la_Descentralizacion.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/E070EC768725C462052578F700585943/$FILE/ABC_de_la_Descentralizacion.pdf)
- Puelles Cárdenas, L. (2021). *Generación de valor público y participación ciudadana en la municipalidad distrital de La Esperanza, 2021*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69533?show=full>
- Romo, R. (2016). *Gestión municipal y su incidencia en el desarrollo local del distrito de Huancayo-Junín*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4201>
- Roque, R. (2015). *Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Jauja 2014*. Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3004/Roque%20Lima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubio, M., & Berlanga, V. (2011). *Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de student y ANOVA en SPSS. Caso práctico*. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 83-100. Obtenido de www.ub.edu/ice/reire.htm
- Sabogal, R. (2012). *Hacia una gestión administrativa moderna*. Asociación Escuela Mayor de Gestión Municipal, PRODER-PERU
- Sandoval Cervera, S. A. (2008). *Gobierno electrónico : elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México*. Recuperado el 5 de 11 de 2021, de <http://hdl.handle.net/10469/1221>
- Smith, R. (2004). *Focusing on public value: something new and something old*. *Australian journal of public administration*, 63((4), 68-79. Obtenido de <http://sociologianecesaria.blogspot.com/2018/07/que-es-valor-publico.html>

- Soto Ludeña, R. (2022). *Gestión municipal y el valor público en la municipalidad provincial de Andahuaylas, Apurímac – 2021*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83630>
- Suarez Ognio, M. I., & Chumacero Guzman, E. E. (2017). *La articulación de los SAE y la generación de valor público*.
- Suller, N. (3 de marzo de 2008). *Instrumentos de gestión municipal*. Obtenido de Centro Cultural de Derechos Humanos y Ambiente: <http://cecudha.blogspot.com/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>
- Thompson, I. (06 de julio de 2012). *Características de los servicios*. Obtenido de Promo Negocios: www.promonegocios.net
- Tintaya, A. (4 de julio de 2013). *Gestión municipal*. Obtenido de Municipalidad de Lima: <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.com/2013/07/gestion-municipal.html>
- Torres, J. (24 de noviembre de 2010). *Reflexiones sobre la importancia del valor público*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/reflexiones-sobre-la-importancia-del-valor-publico/>
- Trefogli, G. (2013). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: Estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012)*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Vilches, A., Gil, D., Toscano, J., & Macías, O. (2014). *Reducción de la pobreza*. Obtenido de Organización de Estados Iberoamericanos OEI: <https://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=6>
- Zas Friz Burga, J. (1999). *La autonomía política y sus elementos. Una introducción conceptual para el estudio de los gobiernos subnacionales*. *Derecho PUCO*, (52) 467-495. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6412>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia y operacionalización de la tesis.

GESTIÓN MUNICIPAL Y GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO EN EL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES - LIMA

PROBLEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	ESTRUCTURA (VARIABLES)	INDICADORES DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>INTERROGANTE PRINCIPAL ¿Cuál será la relación que existe entre la gestión municipal y la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres?</p> <p>INTERROGANTE SECUNDARIA (1) ¿Cuál será la relación que existe entre la gestión municipal y los servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres?</p> <p>INTERROGANTE SECUNDARIA (2) ¿Cuál será la relación que existe entre la gestión municipal y los resultados de gestión en el distrito de San Martín de Porres?</p> <p>INTERROGANTE SECUNDARIA (3) ¿Cuál será la relación que existe entre la gestión municipal y la confianza ciudadana en el distrito de San Martín de Porres?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión municipal y la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO (1) Determinar la relación entre la gestión municipal y los servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO (2) Determinar la relación entre la gestión municipal y los resultados de gestión en el distrito de San Martín de Porres.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO (3) Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la confianza ciudadana en el distrito de San Martín de Porres</p>	<p>HIPOTESIS PRINCIPAL La gestión municipal no se relacionada significativamente con la generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres.</p> <p>HIPOTESIS SECUNDARIA (1) La relación no es significativa entre gestión municipal y los servicios públicos en el distrito de San Martín de Porres.</p> <p>HIPOTESIS SECUNDARIA (2) La gestión municipal no se relaciona significativamente con los resultados de gestión en el distrito de San Martín de Porres</p> <p>HIPOTESIS SECUNDARIA (3) La gestión municipal no se relaciona significativamente con la confianza ciudadana en el distrito de San Martín de Porres</p>	<p>VARIABLE 1 X= Gestión municipal</p> <p>VARIABLE 2 Y= Valor público</p>	<p>Gestión política</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes concertados • Gestión presupuestal • Compromiso publico • Respaldo ciudadano <p>Gestión organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modernización • Eficiencia y eficacia • Ética • Desempeño <p>Gestión programática</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés público • Visión territorial • Estrategias • Proyectos y programas <p>Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo sostenible • Calidad de vida • Capacidad de respuesta <p>Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de pobreza • Seguridad • Salud pública. <p>Confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas • Transparencia • Participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de estudio Aplicada con enfoque cualitativo, a nivel descriptivo correlacional • Diseño No experimental de tipo transversal. • Población y muestra 704,999 habitantes del distrito de SMP – Lima Muestra estadística de 246 ciudadanos. • Técnica de recolección de datos Encuestas. • Instrumento de recolección de datos Cuestionario con escala de tipo Likert.

Anexo 2.

Encuesta anónima.

Estimado encuestado (a):

A continuación, se le presenta una encuesta que tiene como objetivo el reconocimiento ciudadano en aspectos de valoración de los servicios, resultados, confianza y compromisos a la gestión del gobierno local en la municipalidad distrital de San Martín de Porres.

La encuesta es anónima; se le agradece a usted su colaboración para responder el presente cuestionario que refleje una opinión objetiva sobre las preguntas formuladas.

INSTRUCCIONES:

Cada una de las preguntas va seguida de 5 posibles alternativas de respuesta según calificación. Marque con un aspa (X), la alternativa que mejor concuerde con su opinión para cada una de las preguntas formuladas:

VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL: (política, organizativa y programática)

1	2	3	4	5
INCIERTO	NADA CIERTO	INDIFERENTE	CIERTO	MUY CIERTO

N°	INDICADORES	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Gestión política	1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad distrital de San Martín de Porres desarrolla planes concertados atendiendo las necesidades ciudadanas?					
2	¿La municipalidad distrital de San Martín de Porres coordina los proyectos de inversión de acuerdo a las demandas ciudadanas?					
3	¿La gestión de la municipalidad distrital de San Martín de Porres gestiona y destina el presupuesto de acuerdo a las prioridades del distrito?					
4	¿La gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres pone énfasis en la calidad del gasto público en beneficio de los ciudadanos?					
5	¿La gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres se caracteriza por su alto nivel de compromiso en la solución de los problemas públicos?					
6	¿La gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres desarrolla estrategias y acciones que contribuye a una mejor calidad de vida de los ciudadanos?					
7	¿La gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres es respaldada por sus ciudadanos?					
8	¿Los ciudadanos se encuentran muy satisfechos con la gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres?					
	Dimensión: Gestión organizacional	1	2	3	4	5

9	¿La gestión de la municipalidad distrital de San Martín de Porres se caracteriza por tener una organización moderna y ágil que beneficia a sus contribuyentes?					
10	¿La gestión de la municipalidad distrital de San Martín de Porres desarrolla sus procesos administrativos en forma eficiente y eficaz que beneficia a sus contribuyentes?					
11	¿Las acciones que desarrollan los servidores públicos en la municipalidad distrital de San Martín de Porres se caracteriza por la práctica de principios y valores en el desarrollo de la función pública?					
12	¿La gestión de la municipalidad distrital de San Martín de Porres cumple con las acciones que propone y que son de conocimiento público?					
Dimensión: Gestión programática		1	2	3	4	5
13	¿La gestión de la municipalidad distrital de San Martín de Porres es consciente de las necesidades principales de sus ciudadanos?					
14	¿La gestión de la municipalidad de San Martín de Porres tiene una visión amplia de desarrollo integral del distrito?					
15	¿La gestión de la municipalidad distrital de San Martín de Porres desarrolla estrategias efectivas y concretas para reducir las brechas o problemas que aquejan al distrito?					
16	¿La gestión de la municipalidad distrital de San Martín de Porres se caracteriza por identificar y ejecutar proyectos y programas sociales de interés público?					

VARIABLE 2: VALOR PÚBLICO: (servicios, resultados y confianza)

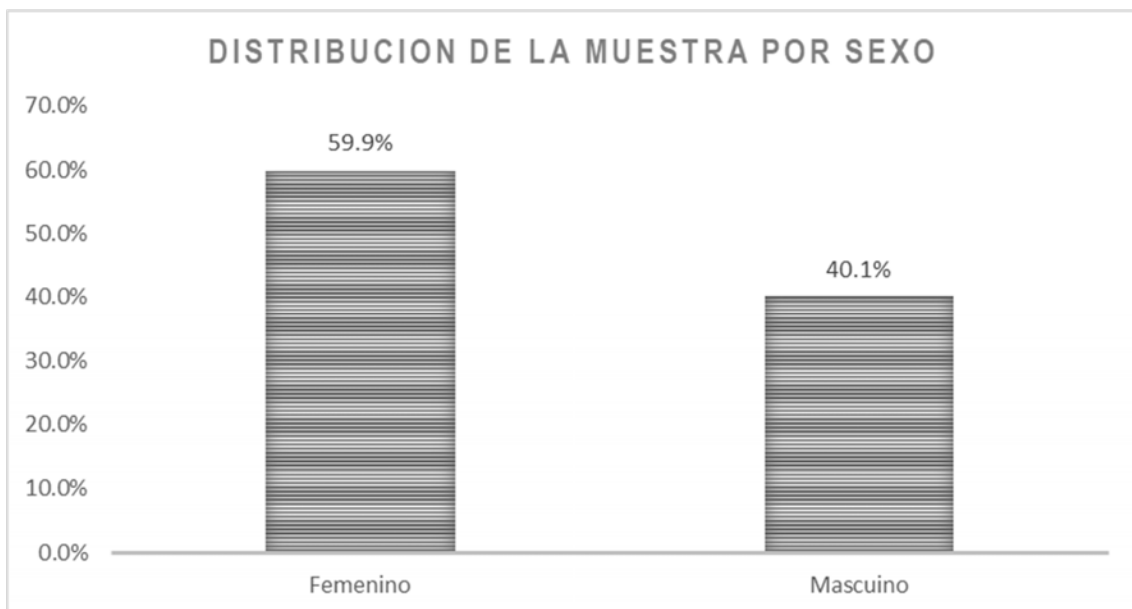
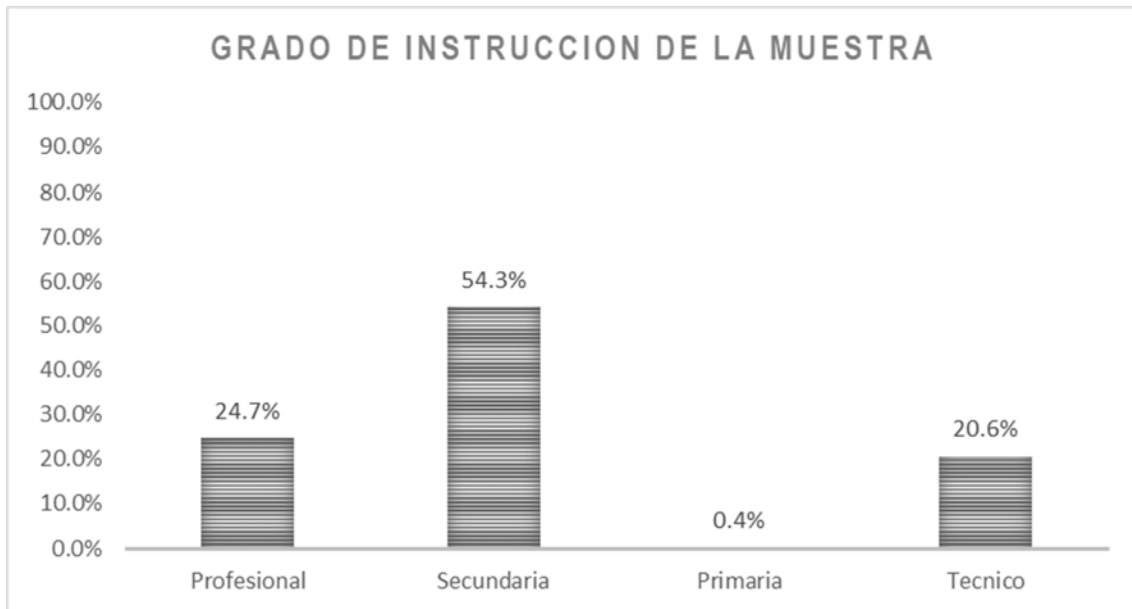
1	2	3	4	5
PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO

N°	INDICADORES	CRITERIO				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Servicios		1	2	3	4	5
17	¿Cómo califica usted el bienestar de su familia (convivencia sana) como ciudadano residente en el distrito de San Martín de Porres?					
18	¿Cómo califica usted los espacios públicos desarrollados por la gestión municipal para mejorar la calidad de vida del ciudadano residente en el distrito de San Martín de Porres?					
19	¿Cómo califica usted la capacidad operativa del gobierno Municipal del distrito de San Martín de Porres para dar respuesta a sus gestiones y demandas?					
20	¿Cómo califica usted la gestión y manejo de residuos sólidos que realiza el gobierno municipal como parte del servicio de la limpieza pública en el distrito de San Martín de Porres?					
Dimensión: Resultados		1	2	3	4	5

21	¿Cómo califica usted las acciones que realiza el gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres para reducir la pobreza?					
22	¿Cómo califica usted las acciones que realiza el gobierno municipal del distrito de San Martín de Porres con respecto a la seguridad ciudadana?					
23	¿Cómo califica usted los planes y programas municipales de atención para mejorar la salud pública en los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres?					
24	¿Cómo califica usted el crecimiento de su comunidad, desarrollo social y cultural con inclusión social en el distrito de San Martín de Porres?					
Dimensión: Confianza		1	2	3	4	5
25	¿Cómo califica el proceso de rendición de cuentas que realiza la gestión municipal del distrito de San Martín de Porres en aras de la transparencia?					
26	¿Qué percepción tiene usted de la gestión municipal del distrito de San Martín de Porres con relación a los actos de corrupción y uso de los recursos públicos?					
27	¿Cómo califica usted la participación ciudadana ante las convocatorias que realiza la gestión municipal del distrito de San Martín de Porres para desarrollar acciones y actividades en beneficio del distrito?					
28	¿Cómo califica usted su nivel de expectativa en el desarrollo de su entorno local, según la gestión municipal del distrito de San Martín de Porres?					

<u>DATOS DE CONTROL (ENCUESTADO):</u>					
<u>1. Grado de instrucción</u>		<u>2. Sexo</u>		<u>3. Años de residencia</u>	
a. Primaria		a. Masculino		a. 1 a 5 años	
b. Secundaria		b. Femenino		b. 6 a 10 años	
c. Técnico				c. 11 a 15 años	
d. Profesional				d. 16 años a más.	

Anexo 4.
Datos generales de la muestra.



Anexo 5.
Validación de instrumento.

CRITERIO DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO Y VARIABLES

INVESTIGACIÓN: Gestión municipal y generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres - lima

Experto : Walter Cabrejos Choy

Email : wcabrejos.choy@gmail.com

Grado Académico : M.Sc. Ing. Industrial

Tabla de evaluación por juicio de expertos

N°	CRITERIOS	ESCALA DE VALORACIÓN																				
		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems están redactados en forma clara.																			X		
2	Los ítems permiten evaluar la gestión municipal y el valor público.																				X	
3	Los ítems del instrumento presentan consistencia con marco teórico.																				X	
4	Existe pertinencia entre las dimensiones, variables e indicadores.																				X	
5	La cantidad de ítems es lo suficiente para los indicadores de las variables.																				X	
6	El instrumento es útil para el desarrollo de la investigación.																				X	
7	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica para el desarrollo de la investigación.																				X	



Firma

DNI 10274328

Fecha: 10/02/2022

CRITERIO DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO Y VARIABLES

INVESTIGACION: Gestión municipal y generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres - Lima

Experto : David Julio Martel Zevallos

Email : dmartelzevallos@gmail.com

Grado Académico : Dr. En Administración

Tabla de evaluación por juicio de expertos

N°	CRITERIOS	ESCALA DE VALORACIÓN																				
		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems están redactados en forma clara.																			X		
2	Los ítems permiten evaluar la gestión municipal y el valor público.																				X	
3	Los ítems del instrumento presentan consistencia con marco teórico.																		X			
4	Existe pertinencia entre las dimensiones, variables e indicadores.																				X	
5	La cantidad de ítems es lo suficiente para los indicadores de las variables.																			X		
6	El instrumento es útil para el desarrollo .de la investigación.																				X	
7	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica para el desarrollo de la investigación.																				X	



Firma

DNI 22421436

Fecha: 10/02/2022

CRITERIO DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO Y VARIABLES

INVESTIGACION: Gestión municipal y generación de valor público en el distrito de San Martín de Porres - lima

Experto : Hugo Bernal Lozano

Email : hubelo@yahoo.com

Grado Académico : Dr. En Administración

Tabla de evaluación por juicio de expertos

N°	CRITERIOS	ESCALA DE VALORACIÓN																				
		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems están redactados en forma clara.																			X		
2	Los ítems permiten evaluar la gestión municipal y el valor público.																				X	
3	Los ítems del instrumento presentan consistencia con marco teórico.																			X		
4	Existe pertinencia entre las dimensiones, variables e indicadores.																			X		
5	La cantidad de ítems es lo suficiente para los indicadores de las variables.																			X		
6	El instrumento es útil para el desarrollo .de la investigación.																				X	
7	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica para el desarrollo de la investigación.																				X	



Firma

DNI 01121124

Fecha: 22/02/2022

Anexo 6.

Panel fotográfico de la encuesta aplicada.

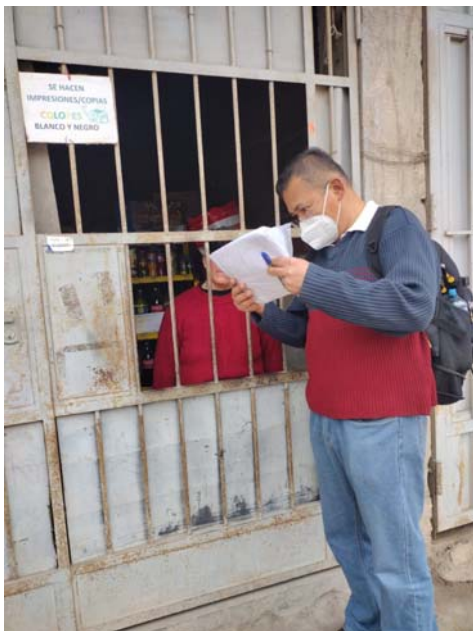


Encuesta a vecinos de la urbanización Perú, S.M.P.



Encuesta a vecinos del programa de vivienda Primavera. S.M.P.





Encuesta a vecinos del programa de vivienda Primavera, S.M.P.



Encuesta a vecinos del programa de vivienda Primavera, S.M.P.

