

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**



**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO  
PROGRESO - SAN MARTÍN**

**TESIS**

**Para optar el grado de**

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,**

**MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**ALEXIS FRANK CANAL LAFOSSE**

**Tingo María – Perú**

**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**UNIDAD DE POSGRADO FCEA**  
**DIRECCIÓN**



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**  
**N<sup>ro.</sup> 025-2022-UPG-FCEA-UNAS**

En la ciudad universitaria, siendo las **04:00 p.m.**, del jueves 22 de diciembre de 2022, reunidos virtualmente en la plataforma Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder con el acto de la sustentación de la tesis titulada: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO PROGRESO, AÑO 2020”**. A cargo del candidato al grado de Maestra en Ciencias Económicas, Mención: Gestión pública; **ALEXIS FRANK CANAL LAFOSSE**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo, declarando como **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**.

Acto seguido, a horas **05:30 p.m.** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 22 de diciembre de 2022

DR. VÍCTOR CHACÓN LÓPEZ.  
 Presidente del jurado

DR. INOCENTE SALAZAR ROJAS.  
 Miembro del jurado



DR. MIGUEL ANGULO CÁRDENAS.  
 Miembro del Jurado

M.SC. ALEX RENGIFO ROJAS.  
 Jurado - Asesor



### CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 242- 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
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO PROGRESO - SAN MARTÍN	ALEXIS FRANK CANAL LAFOSSE	20 % Veinte

Tingo María, 24 de agosto de 2023

  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  
Dr. Tomas Menacho Mallqui  
DIRECTOR

C.C. Archivo



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
OFICINA DE INVESTIGACION**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL  
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO**

**I. Datos Generales de Posgrado**

<b>Universidad</b>	: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
<b>Escuela de posgrado</b>	: EPG-UNAS.
<b>Posgrado</b>	: Maestría en Ciencias Económicas
<b>Mención</b>	: Gestión Pública
<b>Título de tesis</b>	: La gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín
<b>Autor</b>	: Alexis Frank Canal Lafosse
<b>Asesor de tesis</b>	: Dr. Alex Rengifo Rojas
<b>Programa de investigación</b>	: Planeación y gestión de políticas públicas
<b>Línea(s) de investigación</b>	: Políticas públicas.
<b>Eje Temático</b>	: Administración municipal
<b>Lugar de ejecución</b>	: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
<b>Duración</b>	: Inicio : Junio 2021 Término : Agosto 2022
<b>Financiamiento</b>	: FEDU : S/0.00 Propio : S/4000 Otros : S/.0.00

Tingo María, Perú, agosto 2023.

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por su apoyo constante para continuar superándome cada día.

A Dios, arquitecto del universo, quien es luz de mi caminar.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al personal institucional de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, por su colaboración y participación en la aplicación de los instrumentos de recopilación de información para el desarrollo de la presente investigación.

A los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, en especial a los profesores de la maestría en Ciencias Económicas, con mención en Gestión Pública, por los conocimientos, experiencias y saberes que supieron compartir.

A todas las personas que directa e indirectamente han participado de la investigación; En especial a aquellos profesionales que brindaron su apoyo en el procesamiento estadístico. A todos, mi eterna gratitud.

## ÍNDICE TEMÁTICO

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
ÍNDICE TEMÁTICO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1.  Interrogante principal .....	4
1.1.2.  Interrogantes secundarias .....	4
1.2.    JUSTIFICACIÓN.....	4
1.2.1.  Relevancia .....	4
1.2.2.  Justificación teórica.....	5
1.2.3.  Justificación práctica.....	5
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA.....	7
2.1.    VARIABLES E INDICADORES .....	7
2.1.1.  Variable independiente.....	7
2.1.2.  Variable dependiente.....	7
2.2.    MODELO ECONOMETRICO .....	9
2.3.    MARCO ANALÍTICO.....	10
2.4.    CLASE DE INVESTIGACIÓN.....	10
2.5.    TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	11
2.5.1.  Por su alcance temporal.....	11
2.5.2.  Por su contenido.....	11
2.5.3.  Por su procesamiento estadístico.....	11
2.6.    UNIDAD DE ANÁLISIS.....	11
2.7.    POBLACIÓN .....	11
2.8.    MUESTRA .....	11



2.9.	MÉTODOS.....	12
2.9.1.	Método de investigación hipotético deductivo .....	12
2.9.2.	Metodología general .....	12
2.9.3.	Metodologías específicas.....	13
2.10.	TÉCNICAS.....	13
CAPÍTULO 3. REVISIÓN DE LITERATURA.....		15
3.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
3.2.	DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	18
3.2.1.	Concepto de gestión administrativa .....	18
3.2.2.	Teorías de la gestión administrativa gubernamental.....	20
3.2.3.	Los Sistemas de la gestión administrativa municipal .....	21
3.2.4.	Procesos de la gestión administrativa municipal .....	22
3.2.5.	Indicadores de la gestión administrativa municipal .....	25
3.3.	DE LA VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....	26
3.3.1.	Concepto de calidad de los servicios.....	26
3.3.2.	Teorías de la calidad de los servicios en entidades públicas ..	27
3.3.3.	Los servicios municipales .....	28
3.3.4.	La calidad de los servicios municipales.....	30
3.3.5.	El Control de la calidad de los servicios municipales.....	32
3.3.6.	Indicadores de los servicios municipales .....	33
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....		35
4.1.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	35
4.1.1.	De la variable gestión administrativa .....	35
4.1.2.	De la variable calidad de los servicios.....	47
4.2.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	50
4.2.1.	De la Hipótesis específica 1 .....	50
4.2.2.	De la hipótesis específica 2.....	52
4.2.3.	De la hipótesis específica 3.....	52
4.2.4.	Hipótesis general.....	53
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN.....		55
5.1.	RELACIÓN ENTRE VARIABLES SEGÚN RESULTADOS.....	55
5.2.	CONCORDANCIA CON OTROS RESULTADOS .....	55
CONCLUSIONES .....		58
RECOMENDACIONES .....		59



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60
ANEXOS.....	64
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de información .....	
a.1. Cuestionario de encuesta: variable gestión administrativa .....	
a.2. Cuestionario de encuesta: Variable calidad de obras.....	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Dimensiones e indicadores de la variable independiente.....	8
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones e indicadores de la variable dependiente.....	9
<b>Tabla 3.</b> Composición de la muestra .....	12
<b>Tabla 4.</b> Indicadores de la gestión administrativa según los sistemas administrativos.....	25
<b>Tabla 5.</b> Indicadores de servicios públicos municipales .....	34
<b>Tabla 6.</b> Cumplimiento de la dimensión planificación de la gestión administrativa .....	35
<b>Tabla 7.</b> Cumplimiento de la dimensión presupuesto de la gestión administrativa .....	37
<b>Tabla 8.</b> Cumplimiento de la dimensión inversiones de la gestión administrativa .....	39
<b>Tabla 9.</b> Cumplimiento de la dimensión modernización de la gestión pública de la gestión administrativa.....	40
<b>Tabla 10.</b> Cumplimiento de la dimensión recursos humanos de la gestión administrativa .....	41
<b>Tabla 11.</b> Cumplimiento de la dimensión tesorería de la gestión administrativa .....	41
<b>Tabla 12.</b> Cumplimiento de la dimensión contabilidad de la gestión administrativa .....	42
<b>Tabla 13.</b> Cumplimiento de la dimensión abastecimiento de la gestión administrativa.....	43
<b>Tabla 14.</b> Cumplimiento de la dimensión control de la gestión administrativa .....	44
<b>Tabla 15.</b> Valoración de la gestión administrativa desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso .....	45

<b>Tabla 16.</b> Valoración de la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso .....	48
<b>Tabla 17.</b> Relación entre las dimensiones gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.....	50
<b>Tabla 18.</b> Correlación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Valoración de la gestión administrativa desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso .....	46
<b>Figura 2.</b> Valoración de la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso .....	49

## RESUMEN

La investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. El estudio es de nivel correlacional, de corte transversal con enfoque cuantitativo. La población y muestra corresponde a los 22 trabajadores de la municipalidad en estudio. Para el desarrollo de la investigación se apeló al método hipotético deductivo y la aplicación de la técnica la encuesta y la revisión documental para la recopilación de los datos, haciendo uso de los formatos de cuestionario de encuesta y ficha de revisión documental. Los resultados indican que, la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín, se clasifica como regular para el 68.2% de los trabajadores municipales, mientras que la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso es regular para el 59.1% de los mismos. Se concluye que, existe una relación directa y significativa de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín, con un coeficiente de correlación R de Spearman de 0.655 y el coeficiente de determinación de 0.429.

**Palabras clave:** Política pública, planeamiento estratégico, administración municipal, presupuesto por resultados.

## ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship between administrative management and the quality of services in the District Municipality of Nuevo Progreso. The study is of a correlational level, cross-sectional with a quantitative approach. The population and sample correspond to the 22 workers of the municipality under study. For the development of the research, the hypothetical deductive method was used and the application of the survey and documentary review technique for data collection, making use of the survey questionnaire and documentary review sheet formats. The results indicate that administrative management in the District Municipality of Nuevo Progreso - San Martín, is classified as regular for 68.2% of municipal workers, while the quality of services in the District Municipality of Nuevo Progreso is regular for the 59.1% of them. It is concluded that there is a direct and significant relationship between administrative management and the quality of services in the District Municipality of Nuevo Progreso - San Martín, with a Spearman R correlation coefficient of 0.655 and a determination coefficient of 0.429.

**Keywords:** Public policy, strategic planning, municipal administration, budgeting for results.

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La modernización del Estado como parte de las políticas públicas, se ha venido implementando como una forma de mejorar los estándares de calidad y eficiencia de los servicios públicos que se brindan a la sociedad, y ésta a su vez, forma parte de los nuevos enfoques de gestión administrativa que se viene implantando en todos los niveles de gobierno, el mismo que ha introducido principios como la participación ciudadana en la toma de decisiones, los nuevos diseños estructurales y funcionales de las entidades, la formación de capacidades, que si bien ha permitido transparentar mucho más los resultados de la administración, no siempre éste ha obtenido el mismo correlato desde la perspectiva de la calidad de los servicios que aspiran los ciudadanos.

La gestión pública, en los gobiernos locales no siempre tienen el reconocimiento de sus vecinos, por ejemplo, se cuestionan el desempeño para entregar respuesta a los problemas, la baja cobertura en la prestación de los servicios públicos, las trabas burocráticas, las deficiencias en los estándares de calidad de las obras que se construyen, la probidad de las autoridades y funcionarios, entre otros.

La administración pública gubernamental en los gobiernos locales tiene dificultades en una óptima capacidad operativa que le facilite cumplir con los compromisos de brindar los servicios, obras y bienes, que la colectividad necesita, el mismo que se evidencia, por ejemplo, desde los elementos de la planificación a estar altamente supeditado financieramente del gobierno central para poder definir sus presupuestos institucionales y desarrollar las obras de impacto. La baja capacidad de recaudación tributaria motivada por la evasión tributaria y el incumplimiento de los vecinos en el pago de impuestos, tasas y contribuciones municipales; así también desde el punto de vista organizacional, se evidencia una estructura poco operativa, donde existe cambios constantes de



personal, a la vez que, las capacidades de los trabajadores no siempre son idóneas; y desde el control, la alta intromisión de naturaleza política en la adopción de las decisiones, y los altos niveles de corrupción.

Si bien las nuevas políticas públicas han sido diseñadas para mejorar la gestión de las municipalidades, su implementación no siempre tiene el mismo correlato en el cumplimiento de los resultados y en la generación de valor público hacia la colectividad; por lo cual se hace necesario redefinir estructuras que eliminen las trabas burocráticas y mejores las normas de control y de probidad en la gestión, parte inherente en todo el proceso de gestión administrativa.

En el caso específico de la Municipalidad de Nuevo Progreso, la gestión administrativa en los últimos años presenta deficiencias, las cuales señalan que el sistema de planeamiento está desarticulado con las necesidades de la población, donde se observa que los proyectos priorizados no están enmarcados a cerrar las brechas de infraestructura o de servicios públicos que se requiere, no tiene un plan de articulación con los planes concertados a nivel provincial y regional y desde el punto de vista de operativizar los planes estratégicos, estos no presentan efectivo correlato con el presupuesto público.

Por otro lado, la municipalidad posee tres órganos de línea, las cuales son: Gerencia de Desarrollo Urbanístico y Obras, Gerencia de Desarrollo Económico y Medio Ambiente; Gerencia de Participación, Servicios Ciudadanos y Desarrollo Social, Participación; sobre estas gerencias, los documentos internos de gestión como el ROF y el MOF no tienen definiciones claras de las funciones que llevan a cabo, presentando una organización jerárquica sin mucha especificidad de los procedimientos que deben llevar a cabo para entregar los productos de su gestión de forma oportuna y con la calidad que amerita la gestión pública moderna. A ello se suma la rotación del personal y las debilidades en cuanto a las competencias de los trabajadores; así, de los 42 trabajadores que actualmente se tiene municipalidad, 32 no tienen una antigüedad que sobrepase los 2 años en el cargo, y en el transcurso del año 2019, 21 trabajadores fueron removidos sin considerar que muchos de ellos tienen muy poca experiencia en gestión municipal específica y gubernamental en general (Municipalidad Nuevo Progreso, 2019)

Con relación a la prestación de los bienes y servicios, entre ellos, el desarrollo de las obras de infraestructura, éstos no son brindados en la forma adecuada, debido a limitaciones de recursos y capacidades logísticas para optimizar los procesos; así por ejemplo, el sistema de recojo de residuos sólidos tiene una cobertura del 75% en la zona urbana; a la par de no contar con un relleno sanitario para la disposición final, pues se cuenta sólo con un botadero municipal; esto ha generado todo un problema financiero, básicamente porque la contribución de los vecinos representa el 21% del total de los costos del servicio, a pesar que la tarifa por dicho servicio es de 5.0 mensuales; de igual forma, solo el 12% de la zona urbana está pavimentada debido a factores presupuestales para asumir estos compromisos (Municipalidad Distrital Nuevo Progreso, 2018). Para el ejercicio 2020, según el presupuesto institucional de apertura (PIA) por fuente de financiamiento nos muestra que, las transferencias del nivel central representan el 93.4% del total presupuestado y el 99.7% del total destinado a proyectos de inversión. (MEF SIAF, 2020)

A todo lo descrito en el párrafo precedente, se suma los componentes vinculados a la calidad de las obras, tanto en los aspectos de orden presupuestal como en el valor público del proyecto, así por ejemplo, si bien para el 2019 se ha ejecutado el 90.3% del total presupuestado, existen 3 proyectos que tienen observaciones efectuadas por la Contraloría General de la República por hallazgos en el proceso de adjudicación y de los años 2017 y 2018; existen 3 proyectos que tienen dificultades en la liquidación de obras; independientemente que la población no esté totalmente conforme con la calidad de las obras ejecutadas por cuestionamientos en cuanto a los elementos de la ingeniería de dichos proyectos.

En resumen, estos problemas de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, muchas de ellas tienen una explicación en la alta rotación del personal administrativo para llevar adelante los procesos en el cumplimiento funcional que debe asumir la municipalidad, a la que se suma el hecho que los instrumentos de gestión y la planificación no están articulados a cerrar las brechas y atender de forma eficiente las necesidades colectivas, sumados a la alta dependencia presupuestal del nivel central, considerando que

la recaudación de impuestos tasas y arbitrios a nivel local es muy baja; a la que se adiciona la intromisión en las decisiones técnicas por parte de las autoridades políticas en los procesos para seleccionar proveedores, selección de personal y priorización de obras.

En ese sentido se plantearon las siguientes interrogantes:

### **1.1.1. Interrogante principal**

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín?

### **1.1.2. Interrogantes secundarias**

- ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín?
- ¿Cómo es la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín?
- ¿Cómo es la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

### **1.2.1. Relevancia**

La investigación planteada es relevante desde el enfoque de la gestión pública porque la gestión administrativa de un gobierno local se debe enmarcar dentro de los parámetros de la gestión moderna del Estado, en donde los sistemas programáticos y funcionales se implementen de forma adecuada, no sólo con la finalidad de que los presupuestos que se asignan sean empleados según la programación establecida, sino que estos a su vez se traduzcan en eficiencia de la gestión sustentada en elementos de calidad del valor público de la prestación de los servicios municipales, mucho más en escenarios como el actual donde la probidad de los actos funcionales de los servidores del Estado está en cuestionamiento constante.

Por consiguiente, la relevancia para el caso específico de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso se sustenta en que los resultados obtenidos servirán para que quienes hoy dirigen esta entidad de gobierno local

desarrollen propuestas de mejora en pro de una efectiva gestión en beneficio de la colectividad a quienes representan.

### **1.2.2. Justificación teórica**

Desde el enfoque teórico se partió de las doctrinas y teorías de la gestión pública relacionadas con las variables en estudio, las mismas que fueron contratadas y verificadas en una organización de gobierno local, como es la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, sobre la base de los concepto de gestión administrativa definida por Alfaro (2016, p. 65) que menciona que, “en el ámbito municipal se refiere a las interacciones y procesos para definir la estructura en todos los niveles institucionales de los objetivos y metas; definiendo con antelación la visión de desarrollo compartido y definiendo las intervenciones según prioridades” y para la calidad del servicio lo detallado por William (2006, p.51) que define como “las percepciones que asume una persona basado en sus conocimientos, cosmovisión o estados de ánimo sobre un servicio o bien cuando se le pone a su disposición”

### **1.2.3. Justificación práctica**

La justificación práctica se sustentó en que los mecanismos con que se implementa la gestión pública en función de la gestión administrativa y la calidad del servicio, su aplicación se ciñe a los procedimientos, la normativa y basados en la experiencia de quienes la ejecutan, garantiza que el accionar gubernamental para el logro del valor público tenga indicadores de eficiencia y por consiguiente las expectativas que la ciudadanía tiene sean satisfechas, es así que los resultados generan evidencias de los riesgos vinculados a la inoperancia de los procesos que engloban ambas variables, sobre todo porque dicho accionar público debe contribuir a aminorar las brechas de infraestructura y de las necesidades sociales de la población.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo principal**

Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín
- Describir los componentes de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín.
- Identificar el nivel de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín.

## **1.4. HIPÓTESIS**

### ***1.4.1. Hipótesis general***

Existe relación directa y significativa de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín.

### ***1.4.2. Hipótesis secundarias***

- Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín
- La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín, es deficiente
- La calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín, es deficiente.

## II METODOLOGÍA

### 2.1. VARIABLES E INDICADORES

#### 2.1.1. *Variable independiente*

*Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*

Los rangos de calificación están determinados por el nivel de ocurrencia de cada uno de ellos en función del siguiente rango:

X<sub>1</sub>: 50% o menor: Muy deficiente

X<sub>2</sub>: Entre 51% y 65%: Deficiente

X<sub>3</sub>: Entre 66% y 75%: Regular

X<sub>4</sub>: Entre 76% y 90%: Eficiente

X<sub>5</sub>: Mayor a 85%: Muy eficiente

En la Tabla 1, se presentan las *dimensiones e indicadores de la variable independiente*.

#### 2.1.2. *Variable dependiente*

*Calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*

Los rangos de calificación estarán determinados por el nivel de ocurrencia de cada uno de ellos en función del siguiente rango:

X<sub>1</sub>: 50% o menos: Muy deficiente

X<sub>2</sub>: Entre 51% y 65%: Deficiente

X<sub>3</sub>: Entre 66% y 75%: Regular

X<sub>4</sub>: Entre 76% y 90%: Eficiente

X<sub>5</sub>: Mayor a 85%: Muy eficiente

En la Tabla 2 se presentan las *dimensiones e indicadores de la variable dependiente*.

**Tabla 1.***Dimensiones e indicadores de la variable independiente*

Dimensiones	Indicadores
Planeamiento estratégico	- Plan de desarrollo concertado-PDC elaborado
	- Plan estratégico institucional-PEI elaborado
	- Cumplimiento de directivas del sistema de planeamiento estratégico
	- Nivel de participación en elaboración de planes
	- Proyectos priorizados en PDC y PEI incorporados a la programación multianual
Presupuesto público	- Cumplimiento de metas de objetivos estratégicos de PDC
	- Cumplimiento de metas de PEI
	- Montos asignados por genéricas del gasto
	- Montos asignados por funciones
	- Montos asignados por fuentes de financiamiento
	- Gasto a nivel de compromiso
	- Gasto a nivel de devengado
	- Montos de recaudación tributaria asignados al presupuesto
	- Ratios de sostenibilidad presupuestal
	- Monto asignado en el presupuesto
- Monto ejecutado de inversiones	
Inversión pública	- Número de proyectos registrados en banco de proyectos del Invierte.pe
	- Número de proyectos concluidos/liquidados
	- Número de proyectos en arbitrajes/judicializados
	- Monto de proyectos en arbitrajes/judicializados
Modernidad de la gestión pública	- Documentos de gestión (ROF, MOF, CAP, TUPA, etc) actualizados
Recursos humanos	- Plan de desarrollo de capacidades implementado
	- Plan de seguridad y salud ocupacional implementado
	- Asignación de personal según organigrama estructural
	- Asignación presupuestal para recursos humanos
Tesorería	- Aplicación normativa del sistema nacional de tesorería
	- Diferenciación funcional de tesorería
Contabilidad	- Aplicación de las NIC-SP
	- Aplicación del SIAF, SIGA
	- Reportes al sistema nacional de contabilidad
	- Diferenciación funcional de la contabilidad
Abastecimiento	- Plan de contrataciones anual elaborado
	- Evaluaciones del plan de contrataciones anual
	- Modificaciones al plan de contrataciones anual
	- Numero de procesos para seleccionar proveedores
	- Monto de procesos para seleccionar proveedores
Control	- % de procesos de selección de proveedores de acuerdo a lo programado
	- Plan de control interno implementado
	- Número de auditorías internas realizadas
	- Implementación de hallazgos de auditorías
	- Denuncias administrativas /penales por procesos de control

*Nota.* Tomado de Pretell, L (2017) La gestión pública por resultados.



**Tabla 2.***Dimensiones e indicadores de la variable dependiente*

Dimensiones	Indicadores
Agua y desagüe	- Cobertura de los servicios agua - Cobertura de los servicios de desagüe - Satisfacción de los usuarios del servicio
Limpieza pública	- Cobertura de los servicios de limpieza - Satisfacción de los usuarios del servicio
Seguridad ciudadana	- Nivel de denuncias relacionadas a seguridad ciudadana - Percepción de inseguridad de la población
Transporte público	- Nivel de formalización del transporte público
Mercados	- Limpieza y orden del mercado - Formalidad de los comerciantes del mercado
Licencias y Registros	- Facilidad para ejecución de trámites – Presencia de trabas burocráticas - Costos de licencias y registros - Cobertura del servicio
Programa de Vaso de Leche	- Calidad de los productos distribuidos - Satisfacción de los usuarios del programa
Apoyo educación y deporte	- Programas de educación y deporte implementados - Satisfacción de los usuarios de los programas de educación y deporte
Salud	- Programas de salud implementados - Satisfacción de los usuarios de los programas de salud y educación - Cobertura de la atención
DEMUNA	- Tasa de violencia contra niños y niñas - Tasa de denuncias de violencia resueltas - Proyectos culminados satisfactoriamente
Gestión proyectos inversión	- Satisfacción por la oferta de servicios que otorga el proyecto - Reclamos por proyectos con defectos - Plan Ambiental implementado
Gestión ambiental	- Denuncias por temas ambientales realizadas
Ordenamiento del territorio	- Plan de desarrollo territorial implementado - Zonificación de zonas urbanas - Satisfacción de los usuarios del desarrollo urbano

*Nota.* Tomado de Pretell, L (2017) La gestión pública por resultados.

**2.2. MODELO ECONOMÉTRICO**

Para la hipótesis general el modelo econométrico se representa de la siguiente manera:

$$Y = F_x(a, b, c, d + E),$$

donde:

Y = Variable dependiente: Gestión administrativa de la Municipalidad de Nuevo Progreso

X = Variable independiente

a, b, c, d: Indicadores que conforman la variable dependiente

Para las hipótesis específicas, el modelo econométrico es como sigue:

$$X = (\beta_0 + \beta_1, \beta_2, \beta_3 + E)$$

$\beta$  = Vector de Indicadores de la variable independiente

### 2.3. MARCO ANALÍTICO

La presentación y análisis de los resultados se realiza de forma tal que están estructuradas siguiendo cada uno de los objetivos planteados, partiendo por expresar los resultados de las variables en cuanto a sus características, las mismas que son descritas en función de sus ítems de cada dimensión que la componen. Los resultados se presentan analizando los hallazgos relacionados con el componente descriptivo del problema de investigación, para el cual se tomaron los criterios de valoración, expresados en el acápite 2.1. del presente informe de investigación

El análisis inferencial tanto para las dimensiones de la variable “Gestión administrativa” y la variable “Calidad de los servicios públicos”, como para ambas variables en forma conjunta, sirvieron para contrastar las hipótesis planteadas; para lo cual se asumió aplicar el estadístico de correlación de Spearman, el mismo que está sujeto a que, si estos cumplen con las condiciones para su aplicación, especialmente si los datos provienen de una población normal.

Cada uno de los resultados está sustentado en la data obtenida. Los comentarios que se plantean son realizados sobre la base de la experticia del investigador, los antecedentes de la investigación y las teorías y conceptos detallados en el plan; explicitando especialmente las similitudes y diferencias existentes.

### 2.4. CLASE DE INVESTIGACIÓN

La investigación corresponde a un diseño correlacional bajo el enfoque cuantitativo, la misma que según lo detallado por Palomino (2015), busca estimar

las vinculaciones entre las variables en estudio y con ello responder a las hipótesis planteadas. Además, son descritas los componentes o atributos de las variables, tomando como criterio de análisis los indicadores de cada dimensión.

## **2.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1. *Por su alcance temporal***

La investigación planteada es de tipo transversal, dado que el recojo de la información se efectuó en un tiempo dado.

### **2.5.2. *Por su contenido***

Corresponde a una investigación correlacional, analizando la relación de dos variables

### **2.5.3. *Por su procesamiento estadístico***

El procesamiento estadístico es del tipo inferencial, para cuyo efecto se plantearon las hipótesis nula y alterna, haciendo uso del concepto de correlación de dos variables. Para el componente analítico de las variables se utilizaron estadísticos de tendencia central, especialmente la media y los valores porcentuales de su ocurrencia.

## **2.6. UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis corresponde a toda la información administrativa y de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, provincia de Tocache, región San Martín.

## **2.7. POBLACIÓN**

La población está formada por un total de 22 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso (Fuente: Oficina de Administración Municipalidad de Nuevo Progreso).

## **2.8. MUESTRA**

En vista que la población es relativamente pequeña y se encuentra al alcance del investigador, el diseño muestral fue asumido por conveniencia, alcanzando un tamaño igual al tamaño de la población. Es decir, la muestra estuvo formada por 22 trabajadores administrativos, directivos, alcalde y regidores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. En ese sentido, no se

aplicó ninguna condición de cálculo estadístico para definir el tamaño muestral; así como tampoco fueron desarrollados acciones de muestreo.

**Tabla 3.**

*Composición de la muestra*

<b>Grupo ocupacional</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
<i>Nombrados</i>	6	27.3%
<i>Contratados</i>	6	27.3%
<i>Directivos</i>	4	18.2%
<i>Autoridades (regidores y alcalde)</i>	6	27.3%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Información proporcionada por la Oficina de Administración Municipalidad de Nuevo Progreso.

## **2.9. MÉTODOS**

### **2.9.1. Método de investigación hipotético deductivo**

El método hipotético-deductivo en la presente investigación tuvo los siguientes pasos a seguir:

- Observación del fenómeno a estudiar, la que se basó en las hipótesis para explicar el fenómeno en estudio, efectuar deducciones de las proposiciones y consecuencias básicas de la propia hipótesis.
- Comprobación o verificación de cada enunciado logrados, los cuales fueron comparados con la experticia del investigador, combinando al análisis racional con criterios racionales, es decir la formación de la hipótesis con la deducción científica del hecho, basado en la observación de la realidad
- Definición de los resultados; el mismo que se basó en el análisis inferencial de cada teoría sobre la realidad objetiva obtenida para cada caso.

### **2.9.2. Metodología general**

Los métodos generales que se emplearon en la investigación fueron:

**a. Observación**, donde los hechos que se plantearon analizar fueron contrastados con la verificación in situ de su ocurrencia, para corroborar lo explicitado por la muestra en estudio y darle una mayor profundidad y coherencia al estudio.

**b. Inductivo**, donde en primer lugar los elementos de la investigación fueron analizados de forma individual, para luego ser presentado de forma general, es decir se partió de lo específico hacia lo general.

**c. Descriptivo**; donde cada una de las dimensiones e indicadores que conformaron las variables fueron descritas de forma sistemática para explicitar su ocurrencia y sobre ello poder inferir algún nivel de relación entre las mismas.

**d. Analítico**, donde los elementos que conforman las variables fueron analizados en función de su ocurrencia y su respectiva contrastación con otras investigaciones, teorías o doctrinas sobre la materia.

**e. Comparativo**, donde la validación de las variables se efectuó previa contrastación con un modelo inferencial o una escala de medición según sea el caso, es decir si se trata de comparar relaciones o resultados descriptivos.

### **2.9.3. Metodologías específicas**

Las metodologías específicas empleadas fueron:

**a. Revisión archivística**, en donde se buscó efectuar una revisión de cada uno de los componentes de cada variable en documentos de gestión de la municipalidad que conforma la unidad muestral, con la finalidad de verificar su ocurrencia.

**b. Relacionamiento directo**, dado que la información fue obtenida también a partir de aplicar técnicas en donde la población conformante de la investigación indique a través de una técnica específica sus percepciones o explicita las cualidades de las variables en estudio

### **2.10. TÉCNICAS**

Se aplicó técnica de la encuesta, la misma que, por su aplicación está orientada a obtener información desde las opiniones, expectativas y/o percepciones de un grupo poblacional específico, sobre un fenómeno o variables determinadas previamente. Tal como lo indica Alarcón (2008), esta técnica es aplicable a trabajos que tienen por propósito estudiar fenómenos o circunstancias específicas desde las opiniones de una la población. Esta se aplicó a los trabajadores municipales conformantes de la muestra.

También correspondió aplicar la técnica de la revisión documental, la misma que según Alarcón (2008), se aplica cuando se quiere verificar la

ocurrencia de alguna característica en documentos preexistentes, cualidad de un indicador o variable en estudio.

El Análisis bibliográfico, es otra de las técnicas usadas, dado que esta se emplea para la recopilación de teorías, doctrinas o investigaciones previas sobre las variables en estudio, teniendo como fuente libros, revistas e investigaciones científicas.

El Análisis econométrico, fue desarrollado con la finalidad de analizar los valores de ocurrencia de las dimensiones, indicadores de cada variable que permitan desarrollar medidas de tendencia central, el análisis inferencial y la contrastación de las hipótesis estadísticas, según corresponda.

### III

## REVISIÓN DE LITERATURA

### 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el ámbito internacional se tiene la investigación realizada por Basantes S (2014), titulada: “Sistema de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato” (tesis de pregrado), por la Universidad Técnico de Ambato, Ecuador; menciona como conclusiones que, solo el 7% de los usuarios logró obtener una atención con rapidez, el 57% en un nivel medio y el 36% logró una atención con demora al momento de solicitar los servicios en la Municipalidad. Esto evidencia la carencia de coordinación y organización al interno del GAD, haciendo que los usuarios asistan de forma recurrente para la realización de un mismo trámite, demostrando las deficiencias de los procesos que involucran los trámites que se realizan en esta organización, quedando en evidencia la ausencia de un manual operativo funcional para la mejora de la calidad de la atención y servicio que tenga la aceptación en la colectividad.

Otra investigación es la realizada por Hidalgo, J (2015), titulada: “Modelo de gestión para la mejora de la calidad en la atención al vecino del GADM Cantón Babehoyo (tesis de titulación) por la Universidad Autónoma Regional de Los Andes, Ecuador; quien en sus conclusiones detalla que: El diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babehoyo, mejora de forma notable las intervenciones en todas las áreas de la entidad, acercándolo a mejores perspectivas de satisfacción, incremento o fidelización de quienes hacen uso de los servicios. Además, se encontró que, mediante la validación del sistema efectuado por expertos en gestión por procesos, se puede inferir que los procesos tal como actualmente se desarrollan, son considerados como aquellos que más trascendencia presentan, situación que compromete su inclusión en todas las áreas operativas de la entidad. La normativa ISO 9001 es la más completa de todos los procesos implementados, por cuanto incluye el enfoque al usuario, los criterios de medición de la gestión y los flujos para el



accionar preventivo y correctivo entre otros temas dentro del GADM del cantón Babehoyo.

Se tiene a su vez el estudio de Pimentel, M y Guimaraes, P (2016), intitulada: “Propuesta de mejora de la calidad de los servicios ofertados por la Administradora Zonal Calderón a los usuarios (tesis de maestría), Universidad del Centro del Ecuador, explicita como conclusiones que, los procesos funcionales de Administradora Zonal Calderón – AZCA, no están estructurados con claridad en función a criterios de calidad, no existiendo procedimientos que unifiquen las intervenciones. La remoción de funcionarios que ocupan cargos de confianza dificulta el seguimiento efectivo de cómo se conducen los procesos, por ende, no se tienen reportes de logros por procesos. El análisis del cliente interno y externo de la AZCA ha puesto de manifiesto que los aspectos críticos son: el exceso de trámites que genera lentitud en su atención, incluyendo la escasa información brindada. Otro aspecto de importancia es que se destaca es la no existencia de espacios funcionales dentro de la infraestructura de la entidad, no brinda condiciones de confort para la atención. En cuanto al cliente interno, es evidente su disconformidad por la remuneración percibida, la carencia de incentivos económicos y de espacios de para formación y capacitación.

A nivel nacional se presenta el estudio efectuado por Álvarez, L (2018), denominado “Gestión municipal, atención al usuario y calidad de los servicios, en Municipalidad de Santa Anita, Lima 2017” (tesis de maestría), Lima; quien explicita como conclusiones que: La gestión municipal y la atención al usuario tienen una influencia directa y positiva en la calidad de los servicios ofertados por la Municipalidad de Santa Anita, 2017, explicado mediante el  $R^2$  de Negalkerke que indica una predictibilidad efectiva para la variable dependiente de 54,6%. La gestión municipal y la atención al usuario tienen una influencia directa y positiva en los aspectos tangibles de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad de Santa Anita, 2017, explicado mediante el  $R^2$  de Negalkerke que indica una predictibilidad efectiva para la variable independiente de 26,7%. La gestión municipal y la atención al usuario tienen una influencia directa y positiva en los aspectos de la fiabilidad de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad de Santa Anita, 2017, explicado mediante el  $R^2$  de Negalkerke que indica una predictibilidad efectiva para la variable independiente

de 21,9%. La gestión municipal y la atención al usuario tienen una influencia directa y positiva en los aspectos de sensibilidad de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad de Santa Anita, 2017, explicado mediante el  $R^2$  de Negalkerke que indica una predictibilidad efectiva para la variable independiente de 20,3%. La gestión municipal y la atención al usuario tienen una influencia directa y positiva en los aspectos de seguridad de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad de Santa Anita, 2017, explicado mediante el  $R^2$  de Negalkerke que indica una predictibilidad efectiva para la variable independiente de 59.1%. La gestión municipal y la atención al usuario tienen una influencia directa y positiva en los aspectos de empatía de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad de Santa Anita, 2017, explicado mediante el  $R^2$  de Negalkerke que indica una predictibilidad efectiva para la variable independiente de 26,5%.

Así también se tiene la investigación de Briceño, M (2016), Administración Municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Yugay, 2016 (tesis de titulación) por la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, en sus conclusiones detalla: La administración municipal presenta una influencia directa y limitativo en la calidad de los servicios públicos en la municipalidad del distrito de Chugay, año 2016, expresado porque las dos variables cualifican como “nivel medio” donde los recursos no presentan criterios de optimización, limitando la cobertura y calidad de los servicios ofertados a los vecinos. La variable administración municipal cualifica como “nivel medio”, siendo sus fortalezas el componente tecnológico y los apoyos comunales, y su debilidad los recursos humanos, y siendo la gestión impulsada por personas, esta condición no permite dar el impulso hacia el cambio y retiene el desarrollo institucional. La variable calidad del servicio público cualifica también como “nivel medio” producto de evaluar sus ocho dimensiones, siendo los elementos deficitarios los trámites lentos, cantidad de horas suministro y cobertura del agua potable y alcantarillado deficientes; y escasa cobertura del alumbrado público; generando que los vecinos estén insatisfechos con los servicios ofertados por la municipalidad.

Finalmente, la investigación de Cáceres, L (2018), “Sistemas administrativos y calidad de la oferta de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo,

2018” (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, Lima, quien en sus conclusiones detalla que: Existe un nivel de correlación positivo de 0.551 altamente significativo entre las variables gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo. Existe un nivel de correlación positivo de 0.265 altamente significativo entre la planificación y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo. Existe un nivel de correlación positivo de 0.527 altamente significativo entre la organización y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial.

## **3.2. DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **3.2.1. Concepto de gestión administrativa**

Ortún (2012), conceptualiza la gestión como componente de la administración mediante el cual son ejecutadas las intervenciones de una organización para obtener algún beneficio o propósito, con participación de quienes trabajan en la organización y empleando recursos activos para conseguir los objetivos, haciendo partícipes a la totalidad de unidades operativas que la conforman (p.32).

Aliaga (2010), hace mención que “la gestión es el modo como son vinculados los procesos y analizados el conglomerado de los recursos de que dispone un ente productivo para estimar su aprovechamiento asumiendo como condicionantes de la decisión la efectividad y calidad, es decir, optando por aprovechar las mejores alternativas presentes sobre la base de elementos de mayores niveles de seguridad para sus propósitos” (p.11)

Saavedra (2016; p.13), “define la administración pública desde la óptica del rol prestacional del Estado, a todos los entes y organizaciones públicas y privadas que ofertan servicios públicos”

Para López (2016, p.9), es definida como el accionar de las entidades a través de las cuales buscan alcanzar sus fines, objetivos y metas, las mismas que son definidas por normas y políticas de gobierno emanadas del Poder Ejecutivo”.

Alfaro (2016, p. 65), indica que “en la esfera de las municipalidades se refiere a las interacciones de todos los procesos organizacionales y funcionales de todos los niveles jerárquicos de la entidad, buscando cumplir los objetivos y

metas; alineados a la definición de sus prioridades de intervención establecidas en su visión de desarrollo compartido”

Guerrero (2015), quien hace mención que, es la forma como el gobierno local estructura y emplea los recursos asignados, con el propósito de conseguir las metas, enmarcados en las regulaciones legales, las políticas y los objetivos estratégicos.

Para Yela (2018), la excelencia de la gestión administrativa pública implica asumir objetivos que señalan el rumbo a seguir; las que son plasmadas en metas cuantificables mediante indicadores de logro; siendo estos indicadores la unidad cómo se miden y cuantifican los objetivos; así como las políticas que son los lineamientos de naturaleza general que permiten interpretar las normas a ser ejecutadas; los procesos, que son la identificación secuencial de las labores para la consecución de la meta; los programas, que son los ejes de acción que establecen los objetivos y una secuencialidad de las intervenciones a llevarse a cabo en el tiempo; y los presupuestos, que son las asignaciones de cuantitativas de los fondos monetarios para ejecutar lo planificado.

Lo antes señalado tiene como sustento tal como añade Giraldes (2017), en los planteamientos de la gestión pública moderna, que tiene su fundamento en la formulación de políticas y estrategias para el desarrollo; la progresiva eliminación del enfoque burocrático en el sector público, la implementación de la gestión para resultados; el impulso y la innovación del valor público; el fortalecimiento institucional y la mensuración estructural adecuada de las entidades estatales; y la definición de indicadores de inclusión social y macroeconómicos.

Según Soria (2011, p. 23), la administración municipal es “el sistema integrado por los funcionarios y colaboradores en todas sus tipologías, que prestan labores para un gobierno local. Es potestad de cada municipalidad su organización, concordantes con sus brechas y necesidades sociales y el presupuesto con que cuenta. La administración municipal, presenta una estructura de sus acciones gerenciales basadas los sistemas de planeamiento, programación, conducción, ejecución, monitoreo, control concurrente y control ex post, donde los principios que rigen estos sistemas son la legalidad,

transparencia, economía, simplicidad, participación y control ciudadano, eficiencia, eficacia, y por lo expresado en la Ley del Procedimiento General Administrativo -Ley N° 27444 y el artículo 4° de Ley Orgánica de Municipalidades- Ley N° 27972.

### **3.2.2. Teorías de la gestión administrativa gubernamental**

Buendía (2018), diversas son las teorías o enfoques sobre las cuales se desarrolla la gestión administrativa gubernamental, los que especifican permanentes cambios de los enfoques de la gerencia, desde el sistema burocrático de gestión que se sustenta en el desagregado de tareas y las jerarquías verticales, hasta la gestión pública moderna, que incorpora requerimientos novedosos como el impulso de una cultura de la colaboración y de capacidades propias que se orientan a resultados como premisa de las intervenciones

Desde la mirada tendencial del desarrollo, la gestión administrativa estipula diversos enfoques, Plascencia (2018), precisa que estos enfoques son: De procedimientos, gestión por resultados y Saavedra (2016), complementa con aquellos enfoques definidos sobre la sustentabilidad del territorio.

El enfoque por procedimientos concluye que las intervenciones que implementa una entidad se concentran en las actividades y tareas que ejecutan, en donde la misión de la organización o del proyecto en específico no siempre está vinculado de forma directa, presentando el atributo de ser cortoplacista e inmediatista durante la planificación. Este enfoque de gestión de la administración está siendo dejado de lado. (Plascencia, 2018)

El enfoque de la gestión por resultados afirma que las intervenciones que implementa una entidad se concentran en la consecución de logros concretos del resultado planificado, donde la misión de la organización o del proyecto en específico siempre está vinculado de forma directa. Se configura sus intervenciones bajo la premisa que las acciones son ejecutadas solamente si estas tienen una contribución directa para la generación de valor agregado y cambios en las personas que emplean los bienes y servicios generados como parte de las intervenciones de la gestión administrativa (Plascencia, 2018).

La teoría de la sustentabilidad sobre el territorio se fundamenta en las intervenciones buscan dar garantías que los pilares del desarrollo en los aspectos económicos, sociales y ambientales no tengan condiciones contrapuestas; donde no es posible el impulso de una intervención administrativa que sea viable en un eje y que no tenga la misma condición en los otros ejes. Su objetivo es que el territorio como espacio donde viven los ciudadanos sea un lineamiento instrumental que controla el accionar de los gestores de la administración pública (Saavedra, 2016)

### **3.2.3. Los Sistemas de la gestión administrativa municipal**

La ejecución correcta la gestión administrativa municipal está determinada por la forma cómo son aplicados los sistemas de la gestión pública; así Giraldes (2017), indica que, según lo explicitado por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, estos son conceptuados como el cúmulo de principios, acciones procedimentales, normas, documentos de gestión y técnicas operativas mediante el cual son instrumentalizadas las intervenciones de gestión gubernamental, siendo esto el punto de partida para que las entidades estatales hagan ejercicio sus atribuciones y funciones.

Para López (2016), existen dos pautas metodológicas de los sistemas para el ejercicio de la gestión administrativa estatal, del cual están involucrados las municipalidades: las pautas funcionales y las pautas administrativas

Las pautas de los sistemas funcionales están definidas con finalidad de asegurar que sean cumplidas las políticas públicas que requieren la intervención de todas o algunas entidades del Estado. Los sistemas funcionales están relacionados con las funciones sustantivas que caracterizan a cada una de entidades públicas. (López, 2016; p.56). Mediante estas pautas de los sistemas funcionales son gestionadas las atribuciones o roles son encargadas a una entidad por ley expresa, y son ejecutadas mediante unidades de línea, dando origen a los servicios que asume brindarlos. (López, 2016; p.56)

“Las pautas funcionales pueden son, salud, agricultura, educación, trabajo, ambiente, economía, saneamiento, vivienda, turismo, mujer, trabajo, etc., y dando lugar a la existencia de sistemas como, el sistema de atención de salud, el sistema educativo, el sistema de protección ambiental, los sistemas de

producción agrícola, las cadenas productivas, el sistema de agua y alcantarillado, el sistema de la red vial, el sistema de generación energética, sistema de protección de derechos de la mujer, etc.” (López, 2016; p.56)

“Los Sistemas Administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso” (López, 2016; p.57). Los sistemas administrativos están relacionados con la funcionabilidad administrativa interna que son ejercidas para cumplir las funciones de orden sustantivo, que son el empleo eficiente de los recursos y medios económicos y materiales, incluyendo el recurso humano que son parte interviniente del ciclo de la gestión pública en la acción de proveer servicios públicos (López, 2016; p.57). Son ejecutados mediante sus unidades de línea, las oficinas de asesoría y apoyo, según sus atribuciones. La gestión con complementariedad y combinada de las pautas funcionales y administrativas originan la gestión pública en sí misma. (López, 2016; p.57)

Los sistemas administrativos del Estado son: Planeamiento estratégico, presupuesto público, inversión pública, endeudamiento público, modernización de la gestión pública, gestión de recursos humanos, defensa jurídica del Estado, abastecimiento, tesorería, contabilidad, control (López, 2016; p.57)

#### **3.2.4. *Procesos de la gestión administrativa municipal***

El desarrollo de la gestión administrativa implica ejecutar procesos, que de acuerdo con la doctrina tiene su génesis en la planificación; para luego estructurar su diseño organizacional; la dirección y por último el control, que permite a quienes se les encomienda estas funciones determinar con antelación sus objetivos, metas e intervenciones; organizándose y definiendo actividades para ejecutarlas y corroborar si fueron cumplidas (Munares, 2016)

Es precisamente la gestión administrativa los procesos que permiten que sean desarrollados un conjunto de intervenciones que se orientan al logro de los objetivos planificados. Estas intervenciones pueden sufrir variaciones de acuerdo con las condiciones especiales que puedan asumir los objetivos, sin

embargo, fundamentalmente están constituidas por el planeamiento, la estructura organizacional, la dirección y las acciones de control. (Luna, 2014)

Alfaro (2016), al referirse al planeamiento, manifiesta que esta define el accionar misional y los objetivos a nivel estratégico de la entidad, fundamentado en políticas públicas, que posteriormente definen las estrategias, criterios de intervención, programas, proyectos, procedimientos, presupuestos y normativas necesarias para ello, debiendo tener como horizonte las directrices del curso de acción futuro de la entidad. Todo esto implica la definición las actividades para alcanzar cada objetivo, mensurándolo en función de los recursos requeridos, la priorización jerarquizada de cada objetivo y posteriormente de cada acción, que conduce a diseñar un plan que debe poseer el cómo alcanzar el fin institucional, perspectiva que debe comprometer a toda la organización.

Pierano (2016), sobre lo anterior complementa afirmando, que el planeamiento de la gestión administrativa posibilita la definición de futuros escenarios, confiriéndole de esta manera en un modelo racional para adoptar decisiones, donde son minimizados los riesgos y definidas las estrategias a ser seguidas.

El segundo componente de la gestión administrativa es el diseño organizacional; el que Pierano (2013), explica que corresponde a los métodos mediante el cual la entidad ad estructura el modo para la ejecución correcta de las actividades para lograr sus objetivos; y Alfaro (2016) indica que son los procedimientos donde son ordenados y distribuidos el trabajo, se jerarquizan las competencias y atribuciones, y la entrega de los fondos y medios a cada miembro que son parte de la organización, de tal forma que puedan alcanzarse las metas definidas en la planificación.

En el escenario municipal el diseño organizacional se configura tomando en consideración lo explicitado en la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, y de manera concreta lo definido en el Título II: Organización de los gobiernos locales, el Capítulo I: Estructura de la administración del Título III; añadiendo a esta normativa lo que sean definidos en los reglamentos y



manuales organizacionales y de función, además de la estructura para asignar el personal. (Munares, 2016).

El tercer componente de la gestión administrativa es la dirección; que Pierano (2016), hace mención que es la fase que conduce y orienta al talento humano para ejecutar todas las acciones procedimentales administrativas; y Alfaro (2016), hace hincapié que la dirección conlleva a generar influencia en los colaboradores para que voluntariamente den sus aportes para conseguir las metas que se propuso la entidad; por lo que, tienen ver esencialmente con los modos interpersonales de la gestión.

Guerrero (2015), complementa que, la dirección comprende acciones mandatorios, de influencia de criterios motivacionales vinculados a los trabajadores para que estos ejecuten los deberes esenciales institucionales; integrando las actividades asignadas a cada uno de manera independiente en un todo, fundamentado en objetivos y metas seleccionadas con anticipación.

Por último, el cuarto componente de la gestión administrativa está constituido por las acciones de control, sobre el cual Alfaro (2016), explica que es el procedimiento diseñado para medir y corregir el desempeño de los integrantes de la entidad y también de forma integral de toda la organización de sus intervenciones ajustadas a los criterios establecidos en sus planes. Corresponde ser medido el desempeño tomando como referencia las metas definidas en los planes, de esa manera detectar desviaciones según los criterios normativos y procedimentales y se generen las correcciones.

Complementa Pierano (2016), que las acciones de control se gratan de una forma de asegurar que las intervenciones ejecutadas sean comparadas con las intervenciones propuestas en el planeamiento; donde los gestores de la entidad deben asumir un rol de seguridad y probidad frente a los integrantes de la organización, para la obtención de las metas; Guerrero (2015), adiciona que, se deben definir estándares de medición de la gestión, que para las entidades públicas es denominada, la gestión por resultados.

En la administración municipal como parte integrante de la gestión pública, las acciones de control están regidas principalmente por la Ley Orgánica

del Sistema de Control – Ley N° 27785, el que está estructurada en el campo municipal mediante el Órgano Institucional de Control, de manera independiente al sistema de control interno que son implementadas al interno de las municipalidades, (Munares, 2016).

### 3.2.5. *Indicadores de la gestión administrativa municipal*

Siendo parte conformante de la gestión por resultados, la identificación de indicadores contribuye a uniformizar criterios de medición de las intervenciones y el valor público que las entidades gubernamentales ejecutan. Sin embargo, los programas funcionales que son el sustento de los resultados sólo explicitan indicadores de eficacia, siendo una falencia, la no inclusión de indicadores de economía y eficiencia (Pretell, 2017; p.78).

**Tabla 4.**

*Indicadores de la gestión administrativa según los sistemas administrativos*

Sistema administrativo	Indicadores
Planeamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de desarrollo concertado-PDC</li> <li>- Plan estratégico institucional-PEI</li> <li>- Cumplimiento de directivas del sistema de planeamiento estratégico</li> <li>- Nivel de participación en elaboración de planes</li> <li>- Proyectos priorizados en PDC y PEI incorporados a la Programación Multianual</li> <li>- Cumplimiento de metas de objetivos estratégicos de PDC</li> <li>- Cumplimiento de metas de PEI</li> </ul>
Presupuesto Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montos asignados por genéricas del gasto</li> <li>- Montos asignados por funciones</li> <li>- Montos asignados por fuentes de financiamiento</li> <li>- Gasto a nivel de compromiso</li> <li>- Gasto a nivel de devengado</li> </ul>
Inversión Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montos de recaudación tributaria asignados al presupuesto</li> <li>- Ratios de sostenibilidad presupuestal</li> <li>- Monto asignado en el presupuesto</li> <li>- Monto ejecutado de inversiones</li> <li>- Número de proyectos registrados en banco de proyectos del Invierte.pe</li> <li>- Número de proyectos concluidos/liquidados</li> <li>- Número de proyectos en arbitrajes/judicializados</li> <li>- Monto de proyectos en arbitrajes/judicializados</li> </ul>
Modernidad de la gestión pública	

---

	- Documentos de gestión (ROF, MOF, CAP, TUPA, etc) actualizados
Recursos humanos	- Plan de desarrollo de capacidades - Plan de seguridad y salud ocupacional - Asignación de personal según organigrama estructural
Tesorería	- Asignación presupuestal para recursos humanos - Aplicación normativa del sistema nacional de tesorería - Diferenciación funcional de tesorería
Contabilidad	- Aplicación de las NIC-SP - Aplicación del SIAF, SIGA - Reportes al sistema nacional de contabilidad - Diferenciación funcional de la contabilidad
Abastecimiento	- Plan de contrataciones anual - Evaluaciones del plan de contrataciones anual - Modificaciones al plan de contrataciones anual - Numero de procesos para seleccionar proveedores - Monto de procesos para seleccionar proveedores - % de procesos de selección de proveedores de acuerdo a programado
Control	- Plan de control Interno implementado - Número de auditorías internas realizadas - Implementación de hallazgos de auditorías - Denuncias administrativas /penales por procesos de control

---

*Nota.* Tomado de Pretell, L (2017) La gestión pública por resultados.

### **3.3. DE LA VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

#### **3.3.1. Concepto de calidad de los servicios**

William (2006, p.51) que define la calidad del servicio como “como “las percepciones que asume una persona basada en sus conocimientos, cosmovisión o estados de ánimo sobre un servicio o bien cuando se le pone a su disposición”. Una condición clave de la calidad prestacional de un servicio es la potencialidad que se le atribuye de ser capaz de satisfacer las expectativas y requerimientos de los usuarios, debiendo para ello conocer primigeniamente cuales son aquellos requerimientos o expectativas que se esperan y que cuando no se cumplen se frustran y generan conflictos con la gestión, siendo por consiguiente, la calidad en la gestión pública no sólo una condición unívoca de naturaleza técnica, sino que da respuesta también a un criterio social, de vinculación con los usuarios (Chueca, 2018).

La calidad se puede conceptualizar desde diferentes enfoques, como aquella orientada a lo perfecto, lo consistente, la eliminación de desperdicios, velocidad de para su entrega, observancia de las políticas y procedimientos, la oferta de productos útiles y buenos, haciéndolo de forma constante y con estándares uniformes, que logre complacer o satisfacer al cliente de forma total. (Evans y Lindsay, 2008).

La calidad del servicio es definida por Gutiérrez (2015, p.53) como la apreciación del cumplimiento, lo que implica efectuar un comparativo si se cumplen los propósitos para el cual se diseñó el servicio, el mismo es dinámico y cambiante por comprobaciones futuras o por cambios en la forma como se brinda el servicio. Una característica de la calidad del servicio es que ésta es definida por quien hace uso del servicio, a partir de sus perspectivas y el cumplimiento que logra el servicio para cubrir dichas perspectivas (Chavarría, 2015; p. 29).

### **3.3.2. Teorías de la calidad de los servicios en entidades públicas**

Ziethaml, (2016.p.26) “En el campo de las ciencias sociales se han producido distintas orientaciones a la hora de definir el arquetipo de calidad de los servicios y cómo influyen en los clientes en lo referido a la satisfacción, tales como, los costos y los atributos del desempeño del servicio. Se puede diferenciar este ámbito cinco teorías que propugnan dar explicaciones de las motivaciones de las personas y que son aplicadas para estimar la naturaleza de cómo es evaluada por el cliente de la calidad de los servicios.

**a. Teoría de la equidad:** estipula esta teoría que la calidad tiene su origen en el momento que una persona que hace uso del servicio y se produce una condición de poder equilibrar las entradas con las condiciones sobre el que pueda compararlas, que por lo general es el costo, tiempo o el esfuerzo empleado para lograrlo (Brooks 1995).

**b. Teoría de la atribución causal:** estipula esta teoría que el usuario asume los resultados de adquirir un servicio sobre condiciones de éxito o fracaso. Las premisas de la satisfacción son atribuidas a condicionantes internos que son las percepciones del usuario al ejecutar una adquisición y a condicionantes externos

como los problemas de efectuar la adquisición, la presencia de otros usuarios o la suerte (Brooks 1995)

**c. Teoría del resultado o desempeño:** estipula esta teoría que la calidad del servicio está vinculada directamente con los atributos del desempeño de los servicios desde la percepción del cliente (Brooks 1995). Se conceptualiza el desempeño como el grado de calidad del servicio comparado con el precio pagado, es decir la calidad, es equiparada al valor. (Johnson, Anderson y Fornell 1995).

**d. Teoría de las expectativas:** estipula esta teoría que los usuarios configuran sus anhelos del desempeño de un servicio basado en los atributos que posee antes de efectuar la compra. Una vez producida la compra y es usado el servicio, el usuario procede a comparar los anhelos de los atributos con los atributos logrados por el desempeño del servicio, haciendo una valoración “mejor o peor que”. Zeithaml, (2016.p.26) Se origina una discordancia positiva si el servicio es valorado como “mejor que”, caso contrario será una discordancia negativa. Una simple corroboración de las expectativas es producida si el desempeño del servicio ocurre en función de lo esperado. La satisfacción del usuario es directamente proporcional al incremento de las discordancias positivas. (Johnson, Anderson y Fornell 1995).

Pretell (2017), sostiene que la mayoría de los servicios prestados por las entidades públicas corresponden a un deber que estas poseen ante la colectividad, las teorías que mayor acercamiento son la teoría del resultado o desempeño y la teoría de las expectativas. La primera porque a las autoridades exige resultados de su gestión, y si esta es producto de una elección popular, la exigencia estará dada por el cumplimiento de sus promesas electorales y las necesidades de la colectividad; en el segundo caso, la población centra sus expectativas en que la autoridad le brindará bienes y servicios y que, estos deben cumplir requisitos de calidad en el marco del cumplimiento del valor público.

### **3.3.3. Los servicios municipales**

“Los servicios públicos son las acciones que asume una entidad pública, independientemente del nivel gobierno en que están inmersas, que ha sido creadas por el marco constitucional o leyes específicas para la cobertura con

regularidad y de forma continua a algunas categorías de brechas y necesidades, de interés colectivo, las que pueden ser ofertadas de manera directa, por concesiones o a empleando cualquier otra modalidad, sujetos a una normativa de derecho público” (Giraldes, 2017; p.57).

Para su ocurrencia es necesario que se dote de condiciones básicas para la atención, como son los elementos vinculados a la infraestructura y los procesos productivos de bienes y servicios públicos. (Giraldes, 2017; p.57).

Ríos (2015) explica que, los servicios en las municipalidades están congregados en: servicios públicos, servicios sociales y gestión del desarrollo local.

Los servicios públicos son el agua potable y el alcantarillado; la salud pública, el recojo de residuos sólidos, la limpieza y el ornato, la seguridad pública, los cementerios, transporte urbano, mercados y camales, registros y licencias. Los servicios sociales se conforman por los programas alimenticios, los programas de apoyo al deporte y educación; la salud, la defensoría municipal de los niños y adolescentes. La gestión de desarrollo local conformado por las intervenciones a través de proyectos para aminorar las brechas de infraestructura, el desarrollo del capital humano, el desarrollo de las empresas, el ordenamiento y desarrollo del territorio. (Ríos, 2015; p.78).

Las Municipalidades en el Perú, por su relacionamiento directo con los quienes demandan los servicios en el escenario local, se convierte en el contexto natural para las asignaciones de los recursos y en la lugar donde son dirimidos los lineamientos particulares que asume el sistema político que impera; incluso de forma reciente, se ha convertido en el centro de las atenciones en los procesos de elección y transformándose en la instancia de gobierno que más cerca está con la sociedad (Giraldes, 2017).

La característica de la oferta de los servicios públicos de las municipalidades es que debe facilitar la resolución de las carencias de sus vecinos, como por ejemplo la luz pública, la salud, telecomunicaciones, limpieza, salud, y transporte. Los servicios públicos son de disponibilidad en lugares urbanos, y no así en lugares periurbanos o rurales, que carecen muchas veces de oportunidades para acceder a estos servicios, lo que excluye a la población, aun cuando los gobiernos municipales tienen el imperativo de satisfacer a los

vecinos, pues por eso la Ley les otorga facultades de administración de un conjunto de recursos; aun muchas veces presentan limitaciones serias (Giraldes, 2017; p.57).

#### **3.3.4. La calidad de los servicios municipales**

La calidad de los servicios municipales, como lo definido por Munares (2016), tiene una perspectiva orientada hacia el usuario como ciudadano y ésta se constituye en el condicionante que delimita la calidad de los servicios públicos, incluyendo también a las obras y debe estar sustentado en sus anhelos y necesidades, la visión de futuro compartida de la entidad pública y de la acepción del servicio a la colectividad interiorizado como un binomio usuario-Estado.

Los estudios efectuados a la calidad de los servicios públicos expresan que se influyen por factores de multiplicidad funcional, como factores de orden técnico, de relaciones entre las personas y del entorno (Gutiérrez, 2015; p.92). Sobre ello, Velásquez (2011, p. 9), fundamentado en calidad de SERVQUAL, propone los siguientes componentes: “El profesionalismo, la atención con cortesía, la fiabilidad y credibilidad, que son agrupadas en una dimensión única de seguridad, como una vinculación de confianza recíproca; por otro lado, el acceso la comprensión y comunicación con el usuario que dan origen al componente de la empatía, con una vinculación de capacidad para ofertar una atención de forma individualizada”

Es así que, los componentes que resultaron son los siguientes: Elementos perceptibles: aspecto físico de las instalaciones, equipamiento, personal y elementos para la comunicación; Fiabilidad: que son las destrezas para la ejecución del servicio comprometido con forma íntegra y cuidadosa; Capacidad de respuesta: que son las destrezas para otorgar ayuda a los usuarios y prestarles con rapidez el servicio; Seguridad: capacidad cognitiva y atención de los trabajadores y sus destrezas para infundir confianza y credibilidad, agrupando a los componentes anteriores como el profesionalismo, la atención con cortesía, fiabilidad y seguridad; Empatía, que son la forma como se demuestra interés al usuario y el grado de atención personalizada que ofertan las entidades a sus usuarios, agregando los componentes anteriores como

capacidad para el acceso, elementos para la comprensión y la comunicación del usuario (Velásquez; 2011)

En este orden de cosas los elementos que componen la calidad en el servicio están definidos por:

**a. Confiabilidad**, referida a las competencias para otorgar un servicio en condiciones de seguridad, precisión y consistencia, los que deben permanecer desde el inicio del servicio hasta que este concluya. Quienes hace uso de los servicios podrán interrogarse si este fue proveído con confiabilidad o no, por ejemplo, al recibir la boleta del consumo de luz o agua, se puede tener confianza si el monto facturado es el reflejo real del consumo que se ha realizado (Grande; 2001)

**b. Accesibilidad**, referida a la capacidad que tienen las entidades prestadoras que los servicios no tengan barreras para su acceso y estas sean provistas con eficiencia y oportunidad. Por ejemplo, un servicio “Contac center” que recibe solicitudes de servicio por la vía telefónica cumple dar acceso sin restricción alguna y en momento solicitado. (Grande 2001)

**c. Respuesta**, referida a la capacidad de apertura para la prestación del servicio con la rapidez necesaria, pues los usuarios exigen esta condición cada vez con mayor exigencia. Por ejemplo, cuando se solicita un documento de autorización como la licencia de funcionamiento o la licencia para abrir un negocio, se requiere que este sea otorgado en el tiempo más célere posible e incluso se espera que esta sea otorgada de forma automática. (Grande; 2001)

**d. Seguridad**, referida a la capacidad para que los usuarios perciban que los servicios recibidos no presentan riesgos de ninguna naturaleza y que no existan incertidumbres del servicio; por ejemplo, cuando se recibe el agua en los domicilios se debe tener certidumbre que de dicha agua está llegando con la calidad de potable, caso contrario se corre peligro en su uso. (Grande 2001).

**e. Empatía**, referida a la capacidad de colocarse en la posición del usuario, para tener la percepción de cómo se siente al recibir el servicio, y así darle un servicio bueno. Por lo general es fácil darse cuenta cuando el usuario tiene urgencia o prisa del servicio motivo de su presencia en la entidad. (Grande I. (2001).

**f. Tangibles**, referida a la capacidad que presenta la infraestructura física para ofertar un adecuado servicio, como puede ser la limpieza, iluminación suficiente,



etc., o si los equipos que se utilizan son convenientes para lograr el servicio; así como la presentación y aseo del personal. (Grande; 2001).

### **3.3.5. El Control de la calidad de los servicios municipales**

Desde la perspectiva del desarrollo social, la calidad de los servicios públicos no se acaba con los actos de naturaleza administrativa y legal, ni con los actos que ocurren con la puesta en operación de los mismos, sino que la calidad concluye con la obtención del valor público, es decir tener la capacidad de contribuir a los cambios en la forma de vivir de la población, aminorando así las brechas sociales (Palacios, 2018)

Desde los enfoques de los resultados, una de los retos que deben asumir las entidades públicas para dar garantías de la calidad de los servicios públicos desde la concepción de la administración y la ingeniería, es formulación de procesos detectar con la oportunidad debida, deficiencias; desarrollar capacidades del talento humano para desarrollar el control concurrente de las intervenciones; y mejorar los diseños estructurales de la entidad para la gestión de los procesos, donde la operación y el mantenimiento deben ofertar las garantías que la prestación del servicio será llevada sin interrupciones. (Jiménez, 2017).

El control la calidad en el ámbito municipal, no solamente es una obligación de naturaleza legal, sino que se traduce en un respaldo de la correcta direccionalidad de la misión institucional, donde lo que fue empleado cumplen los estándares definidos en las especificaciones técnicas. La verificación de su cumplimiento mengua la eventualidad de riesgos por la ocurrencia de elementos no identificados y defectuosos, o la utilización de materiales cuya calidad tienen menor valor a la solicitada. (Lampard, 2016).

Gardini (2016) expresa que la calidad de los servicios públicos está garantizada en la medida que sean diseñadas el plan de control y monitoreo sustentado en la constatación de elementos del proceso claves; la corroboración de los estándares administrativos y técnicos, y las actividades de verificación final al final de la recepción de bienes, obras o servicios, siendo un instrumento para ello lo definido por el ISO 9001.

Una de las modalidades de implicar a la colectividad en las formas de control, especialmente en las obras en la búsqueda de dar garantía de la calidad de estas, es la incorporación de la vigilancia ciudadana, donde los ciudadanos asumen un rol de control y veeduría social; debiendo las entidades gubernamentales dar capacitación e incluso promocionar la certificación de los procesos que realizan, donde sus informes pueden tener vinculación y asumidos para el control concurrente que ejecutan las áreas del control interno o de las autoridades judiciales al actuar preventivamente frente al delito (Milla, 2016)

En lo local, las normas otorgan facultades a las municipalidades a propiciar espacios participativos de la ciudadanía para el control, el que puede ser plasmado en los procesos de rendición de cuentas, los consejos de coordinación locales, los comités ciudadanos de vigilancia, las veedurías de obras municipales, entre otros.

### **3.3.6. Indicadores de los servicios municipales**

“No se tienen indicadores para la cuantificación de la calidad de los servicios municipales de manera institucionalizada, existiendo si un sinnúmero de indicadores que miden la eficacia de las intervenciones, la mayoría de ellas fundamentadas en programas presupuestales sin ninguna articulación para cuantificar la calidad integral del accionar de los gobiernos locales” (Pretell, 2017; p.43).

Andrade (2014), desarrolla como indicadores de los servicios municipales a: Calidad en la atención a los vecinos como usuarios; Atención vinculada a los requerimientos de los vecinos como usuarios; Buenas prácticas para la atención a los vecinos como usuarios; Canales de atención a los vecinos como usuarios; Acceso a la información de los vecinos como usuarios; Calidad de información brindada a los vecinos como usuarios; Comunicación con efectividad; Adecuado trato a los usuarios

Pretell (2017), explicita un grupo de indicadores de la calidad de los servicios municipales, los que son agrupados tomando en consideración cada servicio ofertado, los que se detallan a continuación.

**Tabla 5.**

## Indicadores de servicios públicos municipales

Servicio público municipal	Indicadores
Agua y desagüe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura de los servicios agua</li> <li>- Cobertura de los servicios de desagüe</li> <li>- Satisfacción de los usuarios del servicio</li> </ul>
Limpieza pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura de los servicios de limpieza</li> <li>- Satisfacción de los usuarios del servicio</li> </ul>
Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de denuncias relacionadas a seguridad ciudadana</li> <li>- Percepción de inseguridad de la población</li> </ul>
Transporte público	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de formalización del transporte público</li> </ul>
Mercados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza y orden del mercado</li> <li>- Formalidad de los comerciantes del mercado</li> </ul>
Licencias y registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad para ejecución de trámites – Presencia de trabas burocráticas</li> <li>- Costos de licencias y registros</li> <li>- Cobertura del servicio</li> </ul>
Programa de vaso de leche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de los productos distribuidos</li> <li>- Satisfacción de los usuarios del programa</li> <li>- Programas de educación y deporte implementados</li> </ul>
Apoyo a la educación y el deporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de los usuarios de los programas de educación y deporte</li> </ul>
Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de salud implementados</li> <li>- Satisfacción de los usuarios de los programas de salud y educación</li> </ul>
DEMUNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura de la atención</li> <li>- Tasa de violencia contra niños</li> <li>- Tasa de denuncias de violencia resueltas</li> <li>- Proyectos culminados satisfactoriamente</li> </ul>
Gestión de proyectos de inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción por la oferta de servicios que otorga el proyecto</li> <li>- Reclamos por proyectos con defectos</li> <li>- Plan Ambiental implementado</li> </ul>
Gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncias por temas ambientales realizadas</li> </ul>
Ordenamiento del territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Desarrollo Territorial implementado</li> <li>- Zonificación de zonas urbanas</li> <li>- Satisfacción de los usuarios del desarrollo urbano</li> </ul>

*Nota.* Tomado de Pretell, L (2017) La gestión pública por resultados.

## IV RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

#### 4.1.1. De la variable gestión administrativa

**Tabla 6.**

*Cumplimiento de la dimensión planificación de la gestión administrativa*

Ítem	Indicadores	Valoración	Observación
1	Plan de desarrollo concertado-PDC	Si cumple	Plan elaborado para el periodo 2019-2022
2	Plan estratégico institucional-PEI	Si cumple	Plan elaborado para el periodo 2019-2022
3	Cumplimiento de directivas del sistema de planeamiento estratégico	No cumple	PEI presenta 03 observaciones efectuadas por CEPLAN
4	Nivel de participación en elaboración de planes	Bajo	Se acredita sólo participación de 12 representantes de la sociedad civil en su elaboración
5	Proyectos priorizados en PDC y PEI incorporados a la Programación Multianual	No cumple	03 proyectos del PDC y PEI no han sido incorporados a la Programación Multianual
6	Cumplimiento de metas de objetivos estratégicos de PDC	No cumple	No se efectúan la evaluación de cumplimiento de Metas de objetivos estratégicos de PDC
7	Cumplimiento de metas de PEI	No cumple	No se efectúan la evaluación de cumplimiento de Metas de objetivos estratégicos de PEI

*Nota.* Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021.

La Tabla 6, nos muestra el cumplimiento de la dimensión planificación de la gestión administrativa, se advierte que de los 7 indicadores sólo dos de ellos se cumplen cabalmente, 4 indicadores no se cumplen y uno de ellos presenta un cumplimiento en nivel bajo, arrojando un nivel de cumplimiento del 28.6%.

Para los indicadores 1 y 2 que se refieren a la elaboración del plan de desarrollo concertado y el plan estratégico institucional, en ambos casos, éste ha sido elaborado para el periodo 2019 -2022, que corresponde al período gubernamental de la presente gestión municipal, sin embargo para el indicador 3, que es el cumplimiento de directivas del sistema de planeamiento estratégico, este no se cumple, pues el CEPLAN ha observado el PEI, donde detalla que los lineamientos estratégicos planteados no se encuentran sustentados en los planes sectoriales aprobados y los proyectos priorizados, algunos de ellos tienen duplicidad con los planes estratégicos en el nivel provincial.

Para el caso del indicador 4, nivel de participación en elaboración de planes, este se asigna una valoración baja, debido a que sólo acreditan la participación de 12 representantes de la sociedad civil. Sin embargo, en los padrones de organizaciones sociales tienen registrados un total de 56 organizaciones.

Para el indicador 5, que es la inclusión de proyectos priorizados en el PDC y PEI incorporados a la programación multianual, este no se cumple, debido a que existen tres proyectos que no han sido registrados en dicha programación, los cuales son, el sistema de defensa ribereña en la localidad de Nuevo Progreso; proyecto de reforestación y manejo de cuencas de las partes altas del distrito de Nuevo Progreso; sistema de tratamiento de aguas residuales de Nuevo Progreso.

Para los indicadores 6 y 7, cumplimiento de metas de objetivos estratégicos del PDC y cumplimiento de metas de PEI, en ninguno de los casos se efectúa una evaluación de cumplimiento, lo que conlleva a que no se pueden valorar sistematizadamente las metas planteadas en función de lo ejecutado.

**Tabla 7.***Cumplimiento de la dimensión presupuesto de la gestión administrativa*

Ítem	Indicador	Valoración	Observación
8	Montos asignados por genérica del gasto	Gasto corriente: 6,179,367 (48.44%) Gasto inversiones: S/. 6,577,295 (51.56)	Poco más de la mitad del presupuesto institucional modificado representan las inversiones.
9	Montos asignados por funciones	Planificación, gestión y recursos de contingencia: s/. 4,634,234 (36.33%) Orden público S/. 3,040,869 (23.84%) Vivienda y desarrollo urbano S/. 1,396,462 (10.94%) Otras funciones S/. 3,685,097 (28.88%)	Tres funciones representan el 71.11% del presupuesto total. Las restantes 8 funciones el 28.8%
10	Montos asignados por fuentes de financiamiento	Recursos ordinarios= 353,035 (2.83%) Recursos directamente Recaudados=S/. 292,543 (2.34%); Recursos oficiales de operaciones de crédito s/. 4,427,447(35.54%) Donaciones y transferencias=s/: 1,067,834 (8.57%) recursos determinados= S/. 6,315,193 (50.69%)	Las fuentes de recursos determinados y recursos oficiales de operaciones de crédito representan el 86.24% del total del presupuesto
11	Gasto a nivel de compromiso	90.20%	Índice aceptable según MEF
12	Gasto a nivel de devengado	90.70%	Índice aceptable según MEF
13	Montos de recaudación tributaria asignados al presupuesto	S/. 292,543	2.34% del total presupuestado
14	Ratios de sostenibilidad presupuestal	Sostenibilidad total= 2.34; Sostenibilidad para inversiones= 0.18%	Índice muy bajo según MEF

*Nota.* Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021.

La Tabla 7, muestra el cumplimiento de la dimensión presupuesto público de la gestión administrativa, donde se aprecia que, los indicadores de la eficacia

del presupuesto, desde el punto de vista de su distribución por genéricas y funciones se cumplen, así como para la eficacia del gasto. Sin embargo, para los indicadores que miden eficiencia de la gestión presupuestal, estos son deficientes, es decir de los 7 indicadores, se cumplen satisfactoriamente en 5 de ellos y en 4 tienen una mala valoración.

Los indicadores de distribución presupuestal, en cuanto a genéricas este se distribuye en 51.56% para gastos de inversiones y 48.44% para gastos corrientes, valor que se considera como bueno, y en función de los montos por funciones la planificación, gestión y recursos de contingencia representa el 36.33%, orden público con 23.84% y vivienda y desarrollo urbano con 10.94%, valores que también lo consideramos como buenos.

En función de los montos asignados por fuentes de financiamiento, dado las condiciones propias de municipalidades rurales, el 50.69% de los recursos provienen de recursos determinados es aceptable. Para los indicadores de eficacia del gasto como son el nivel de gasto a nivel de compromiso y devengado obtienen valores de 90.2% y 90.7% respectivamente, también se consideran buenos según la escala valorativa del MEF, que estima como valor bueno mínimo de 80%.

Con respecto a los indicadores de eficiencia presupuestal, los montos de recaudación tributaria alcanzan solo el 2.34% del total presupuestado, siendo esta condición un valor muy bajo, pues esto le da una sostenibilidad presupuestal para inversiones de sólo el 0.18%, es decir ni siquiera se llega a tener un sol por cada cien soles que se logra destinar a inversiones, y sólo representa S/. 2.34 soles del total requerido para el funcionamiento institucional total.

**Tabla 8.***Cumplimiento de la dimensión inversiones de la gestión administrativa*

Item	Indicador	Valoración	Observación
8	Montos asignados por genéricas del gasto	Gasto corriente: 6,179,367 (48.44%) Gasto inversiones: S/. 6,577,295 (51.56)	Poco más de la mitad el Presupuesto institucional modificado representan las inversiones
9	Montos asignados por funciones	Planificación, gestión y recursos de contingencia: S/. 4,634,234 (36.33%) Orden público s/. 3,040,869 (23.84%) Vivienda y desarrollo urbano s/. 1,396,462 (10.94%) Otras funciones S/. 3,685,097 (28.88%)	Tres funciones representan el 71.11% del presupuesto total. Las restantes 8 funciones el 28.8%
10	Montos asignados por fuentes de financiamiento	Recursos ordinarios= 353,035 (2.83%) Recursos directamente Recaudados=S/. 292,543 (2.34%); Recursos oficiales de operaciones de crédito s/. 4,427,447(35.54%) Donaciones y transferencias=S/: 1,067,834 (8.57%) Recursos determinados= S/. 6,315,193 (50.69%)	Las fuentes de recursos determinados y recursos oficiales de operaciones de crédito representan el 86.24% del total del presupuesto
11	Gasto a nivel de compromiso	90.20%	Valor bueno según MEF.
12	Gasto a nivel de devengado	90.70%	Valor bueno según MEF
13	Montos de recaudación tributaria asignados al presupuesto	S/. 292,543	2.34% del total presupuestado.
14	Ratios de sostenibilidad presupuestal	Sostenibilidad total= 2.34%; Sostenibilidad para inversiones=0.18%	Valor muy bajo según MEF.

*Nota.* Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021.



La Tabla 8, expresa el cumplimiento de la dimensión inversiones de la gestión administrativa, donde se puede observar que el monto asignado para inversiones en el presupuesto institucional modificado es de S/. 6,106,432, que representa el 51.56% del presupuesto total, habiéndose ejecutado un total de S/. 6,057,838, que a nivel de devengado representa un nivel de ejecución del 99.1%; valor este último que se considera como muy bueno, debido a que el MEF considera como valor mínimo para ser considerado como bueno el 80%.

Con respecto a los proyectos ejecutados, estos fueron 12, todos ellos registrados en el Banco de Proyectos del Invierte.pe, de los cuales, 11 se encuentran concluidos y liquidados, condición que se considera como bueno, no obstante que a la fecha existe un proyecto paralizado, que se encuentra en arbitraje.

**Tabla 9.**

*Cumplimiento de la dimensión modernización de la gestión pública de la gestión administrativa*

Ítem	Indicadores	Valoración
21	Reglamento de Organización y Funciones actualizado	Si cumple
22	Reglamento de Manual de Organización y Funciones actualizado	Si cumple
23	Texto Único de Procedimiento Administrativo actualizado	Si cumple
24	Cuadro Analítico de Personal actualizado	Si cumple

*Nota.* Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021.

La Tabla 9, nos muestra el cumplimiento de la dimensión modernización de la gestión pública de la gestión administrativa, donde los 4 indicadores planteados se cumplen, es decir tanto el Reglamento de Organización y Funciones – ROF; el Manual de Organización y Funciones, el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA; y el Cuadro Analítico de Personal – CAP; se encuentran actualizados, por tanto, los indicadores se cumplen.

**Tabla 10.***Cumplimiento de la dimensión recursos humanos de la gestión administrativa*

Ítem	Indicadores	Valoración	Monto asignado
25	Plan de desarrollo de capacidades implementado	Si cumple	S/. 32,167.0
26	Plan de seguridad y salud ocupacional implementado	Si cumple	S/. 2,800.0
27	Asignación de personal según organigrama estructural	Si cumple	S/. 643,633.0
28	Asignación presupuestal para recursos humanos	Si cumple	S/. 78,212.0

*Nota.* Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021.

La Tabla 10, nos muestra los datos del cumplimiento de la dimensión recursos humanos de la gestión administrativa, se puede observar que, se cumplen los 4 indicadores propuestos, evidenciándose la asignación de presupuesto para su desarrollo, y tomando como referencia el monto presupuestal para los gastos corrientes, consideramos que estos montos son adecuados para cumplir las funciones.

**Tabla 11.***Cumplimiento de la dimensión tesorería de la gestión administrativa*

Ítem	Indicadores	Valoración	Observación
29	Aplicación de Normas del Sistema Nacional de Tesorería	No se cumple	Normas de unificación de cuentas bancarias asociadas a la cuenta general en el Banco de la Nación no se cumplen
30	Diferenciación funcional de tesorería	No se cumple	Tesorero ejecuta otras funciones, incluso acciones de logística

*Nota.* Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021.

La Tabla 11, expresa el cumplimiento de la dimensión tesorería de la gestión administrativa, donde los 2 indicadores de gestión no son cumplidos, en el primer caso porque las normas de unificación de cuentas bancarias asociadas a la cuenta general en el Banco de la Nación no se cumplen y en el segundo, porque el tesorero ejecuta otras funciones, incluso acciones de logística, condiciones que vulneran flagrantemente las normas de tesorería diseñadas por el MEF.

**Tabla 12.**

*Cumplimiento de la dimensión contabilidad de la gestión administrativa*

Ítem	Indicadores	Valoración	Observación
31	Aplicación de las NIC-SP	No se cumple	Normas de NIC SP como la aplicación de la NIC SP 17: Propiedad, planta y equipo no se aplica
32	Aplicación del SIAF	Si se cumple	Se emplea el SIAF para todas las acciones presupuestales
33	Aplicación del SIGA	No se cumple	No se aplican SIGA para ninguna acción
34	Reportes al sistema nacional de contabilidad	Si se cumple	Se presentan los reportes a la dirección nacional de contabilidad de forma oportuna
35	Diferenciación funcional de la contabilidad	No se cumple	Funciones de contabilidad son asumidas por Tesorero

*Nota. Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021.*

La Tabla 12, expresa el cumplimiento de la dimensión contabilidad de la gestión administrativa, donde de los 4 indicadores planteados esos se cumplen sólo en 2 de ellos, siendo estos la aplicación del SIAF y los reportes al sistema nacional de contabilidad. No se cumplen los indicadores de aplicación de las NIC SP, en especial la NIC SP 17: Propiedad, planta y equipos, donde la información

de los activos no se encuentra totalmente inventariado y no se reportan en su totalidad en los estados financieros – contables que se emiten, y en cuanto a la aplicación del SIGA, este no se encuentra habilitado en los sistemas informáticos de la municipalidad, y no es empleado para las acciones de orden logístico.

**Tabla 13.**

*Cumplimiento de la dimensión abastecimiento de la gestión administrativa.*

Ítem	Indicadores	Valoración	Observación
36	Plan anual de contrataciones elaborado	Si cumple	Se aprueba PAC en plazos previstos
37	Evaluaciones del plan anual de contrataciones	No cumple	No se efectúa una evaluación del PAC
38	Modificaciones al plan anual de contrataciones	No cumple	Las modificaciones en el rubro de bienes y servicios no se motivan las modificaciones. y no responden a criterios de urgencia u otras acciones de fuerza mayor
39	Número de procesos de selección de proveedores	16	Todos llevados a cabo según normativa
40	Monto de procesos de selección de proveedores	3,127,813	Monto tanto para inversiones, bienes y servicios
41	% de procesos de selección de proveedores de acuerdo con lo programado	100%	Se cumple lo planificado
42	Plan de control interno implementado	Si cumple	Se implementa el plan de control interno
43	Número de auditorías internas realizadas	1	Una auditoría a los procesos de selección
44	Implementación de hallazgos de auditorías	No cumple	No son implementadas, donde la auditoría recomienda efectuar las acciones de control previo antes de efectuar los devengados por obras, bienes o servicios
45	Denuncias administrativas /penales por procesos de control	1 denuncia	Por no aplicar penalidades a un proveedor de acuerdo con el contrato

Nota. Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021

La Tabla 13, expresa el cumplimiento de la dimensión abastecimientos de la gestión administrativa, donde de los 10 indicadores sólo en cuatro se cumplen las acciones que involucra el indicador, estos son la elaboración e implementación del plan anual de contrataciones- PAC, el registro del número de procesos de selección, el monto de los mismos y la implementación del plan

de control interno. Los otros 7 indicadores no se cumplen o presentan alguna consideración que hace que esta no sea valorada como tal, siendo estos la no evaluación del PAC, las modificaciones del PAC sin motivación o sin tomar alguna consideración de fuerza mayor, la implementación de los hallazgos de auditoría deficientes como es no efectuar las acciones de control previo antes de efectuar los devengados por obras, bienes o servicios; los mismos que traen como consecuencia que el indicador de las denuncias administrativas /penales por procesos de control ocurran, como es el caso por no aplicar una penalidad a un proveedor, de acuerdo con el contrato.

**Tabla 14.**

*Cumplimiento de la dimensión control de la gestión administrativa*

Ítem	Indicadores	Valoración	Observación
46	Plan de control interno implementado	Si cumple	Elaborado y comunicado a todas áreas de la municipalidad
47	Número de auditorías internas realizadas	2	Una a procesos de selección y otra implementación de los sistemas e instrumentos de gestión administrativas
48	Implementación de hallazgos de auditorías	No cumple	Los hallazgos detectados en ningún caso son implementados
49	Denuncias administrativas /penales por procesos de control	2	Una referida a procesos de selección de proveedores y otra por cohecho en la administración de recursos

*Nota.* Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021

La Tabla 14, expresa el cumplimiento de la dimensión control de la gestión administrativa, donde sólo dos de los indicadores se cumplen, siendo estos la implementación del plan de control interno y la realización de las auditorías, que en este último caso se efectúan sobre los procesos de selección y los sistemas e instrumentos de gestión administrativas. Los dos indicadores restantes no se cumplen, pues los hallazgos de auditorías no se implementan y eso conlleva a que existan dos denuncias administrativas /penales sobre procesos de selección de proveedores y otra de administración de los recursos de la municipalidad.

**Tabla 15.**

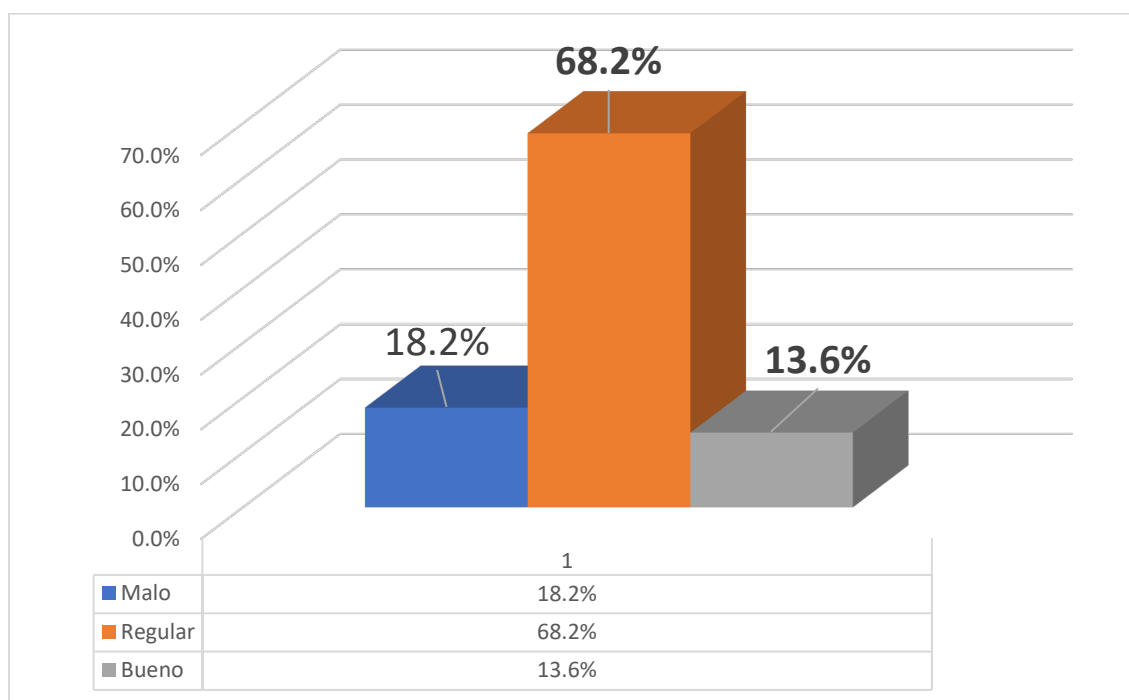
*Valoración de la gestión administrativa desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*

Dimensiones / Variable	Niveles	N°	%
Planeamiento estratégico	Malo	4	18.2%
	Regular	16	72.7%
	Bueno	2	9.1%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Presupuesto Público	Malo	6	27.3%
	Regular	14	63.6%
	Bueno	2	9.1%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Inversión Pública	Malo	5	22.7%
	Regular	12	54.5%
	Bueno	5	22.7%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Modernización de la gestión pública	Malo	1	4.5%
	Regular	11	50.0%
	Bueno	10	45.5%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Recursos humanos	Malo	2	9.1%
	Regular	12	54.5%
	Bueno	8	36.4%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Tesorería	Malo	8	36.4%
	Regular	11	50.0%
	Bueno	3	13.6%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Contabilidad	Malo	8	36.4%
	Regular	11	50.0%
	Bueno	3	13.6%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Abastecimiento	Malo	7	31.8%
	Regular	11	50.0%
	Bueno	4	18.2%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Control	Malo	8	36.4%
	Regular	10	45.5%
	Bueno	4	18.2%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Gestión administrativa	Malo	4	18.2%
	Regular	15	68.2%
	Bueno	3	13.6%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Año 2021

**Figura 1.**

*Valoración de la gestión administrativa desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*



*Nota.* Datos provenientes de encuesta, procesados con SPSS V.25

La Tabla 15 y la Figura 1, expresan la valoración de la gestión administrativa desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, cuyos datos han sido procesados mediante la técnica del baremo para tres escalas. En ellas se puede advertir que en promedio, los trabajadores califican la gestión administrativa de la municipalidad dentro de la escala “regular”, con 68.2%, seguido de “malo”, con 18.2% y “bueno” con 13.6%.

Para cada una de las dimensiones que componen la variable gestión administrativa en todos los casos la escala más alta la obtiene regular, así por la dimensión planeamiento estratégico obtiene un valor de 72.7%, presupuesto público con 63.6%; inversión pública con 54.5%; modernización de la gestión pública con 50%, recursos humanos con 54.5%; tesorería con 50.0%; contabilidad con 50.0%; abastecimiento con 50.0%; control con 45.5%.

En cuanto a la valoración calificada como mala, las dimensiones que mayor valoración obtienen son tesorería, contabilidad, y control con 36.4%, es decir poco más de un 1 de cada tres encuestados lo considera como deficiente estas dimensiones: le sigue abastecimiento con 31.8%; presupuesto público con 27.3%; inversión pública con 22.7%; planeamiento estratégico con 18.2%; recursos humanos con 9.1%. Estos resultados nos indican que las dimensiones claves asociadas al monitoreo y cumplimiento las acciones en cuanto al manejo con probidad de los recursos son los que mayor nivel negativo tienen.

Sobre la valoración con el calificativo de bueno, la más alta valoración tiene la dimensión modernización de la gestión pública con 45.5%; seguido de recursos humanos con 36.4%; inversión pública con 22.7%; abastecimiento y control con 18.2%; tesorería, contabilidad con 13.6%; planeamiento estratégico y presupuesto público con 9.1%, donde se puede apreciar que las dimensiones claves de los procesos de gestión de las inversiones y la prestación de bienes y servicios como no alcanzan en ningún caso el 20%, salvo la inversión pública que ligeramente lo supera.

#### **4.1.2. De la variable calidad de los servicios**

La Tabla 16 y la Figura 2, nos muestran la valoración de la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, donde el promedio de la variable la valoración más puntuación obtiene regular con 59.1%, seguido de malo con 31.8% y bueno con 9.1%.

De manera desagregada para las dimensiones conformantes de la variable, en todos los casos la escala regular es la que más puntuación obtiene, así la dimensión agua y desagüe con 59.1%; limpieza pública con 68.2%; seguridad ciudadana con 54.5%; transporte público con 63.6%, mercados con 54.5%; programa de vaso de leche con 54.5%; apoyo a educación y deporte con 50.0%; salud con 50.0%; DEMUNA con 50.0%; gestión de proyectos de inversión con 50.0%; gestión ambiental con 45.5%; gestión del territorio con 45.5%.



**Tabla 16.**

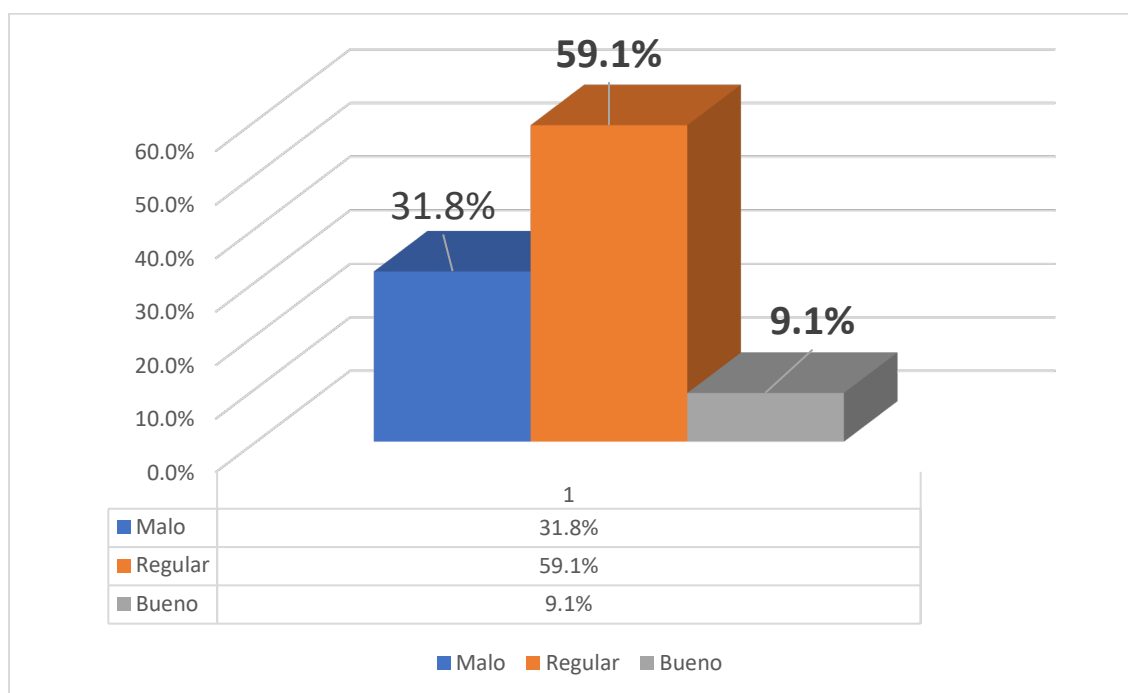
*Valoración de la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*

<b>Dimensiones / Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Agua y desagüe	Malo	8	36.4%
	Regular	13	59.1%
	Bueno	1	4.5%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Limpieza pública	Malo	6	27.3%
	Regular	15	68.2%
	Bueno	1	4.5%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Seguridad ciudadana	Malo	6	27.3%
	Regular	12	54.5%
	Bueno	4	18.2%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Transporte público	Malo	4	18.2%
	Regular	14	63.6%
	Bueno	4	18.2%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Mercados	Malo	6	27.3%
	Regular	12	54.5%
	Bueno	4	18.2%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Programa de Vaso de Leche	Malo	9	40.9%
	Regular	12	54.5%
	Bueno	1	4.5%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Apoyo a educación y deporte	Malo	8	36.4%
	Regular	11	50.0%
	Bueno	3	13.6%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Salud	Malo	9	40.9%
	Regular	11	50.0%
	Bueno	2	9.1%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
DEMUNA	Malo	7	31.8%
	Regular	11	50.0%
	Bueno	4	18.2%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Gestión de proyectos de inversión	Malo	10	45.5%
	Regular	11	50.0%
	Bueno	1	4.5%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Gestión ambiental	Malo	7	31.8%
	Regular	10	45.5%
	Bueno	5	22.7%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Gestión del Territorio	Malo	9	40.9%
	Regular	10	45.5%
	Bueno	3	13.6%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>
Calidad del servicio	Malo	7	31.8%
	Regular	13	59.1%
	Bueno	2	9.1%
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Datos provenientes de encuesta, procesados con SPSS V.25

**Figura 2.**

*Valoración de la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*



*Nota:* Datos provenientes de encuesta, procesados con SPSS V.25

La Tabla 14 y la Figura 2, nos muestran la valoración de la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, donde el promedio de la variable la valoración más puntuación obtiene regular con 59.1%, seguido de Malo con 31.8% y Bueno con 9.1%.

Por otro lado, de manera desagregada para las dimensiones conformantes de la variable, se observa que, en todos los casos la escala regular es la que más puntuación obtiene, así la dimensión agua y desagüe con 59.1%; limpieza pública con 68.2%; seguridad ciudadana con 54.5%; transporte público con 63.6%, mercados con 54.5%; programa de vaso de leche con 54.5%; apoyo a educación y deporte con 50.0%; Salud CON 50.0%; DEMUNA con 50.0%; gestión de proyectos de inversión con 50.0%; gestión ambiental con 45.5%; gestión del territorio con 45.5%.

## 4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. De la Hipótesis específica 1

**Tabla 17.**

*Relación entre las dimensiones gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*

Dimensiones		Calidad de servicios
D1: Planeamiento estratégico	R de Spearman	0.671(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
D2: Presupuesto público	R de Spearman	0.665(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
D3: Inversión Pública	R de Spearman	0.663(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
D4: Modernización de la Gestión Pública	R de Spearman	0.661(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
D5: Recursos Humanos	R de Spearman	0.702(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
D6: Tesorería	R de Spearman	0.589(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
D7: Contabilidad	R de Spearman	0.579(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
D8: Abastecimiento	R de Spearman	0.674(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
D9: Control	R de Spearman	0.682(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22
V2: Calidad del servicio	R de Spearman	1.0(*)
	Significancia bilateral	,000
	N	22

*Nota:* Datos provenientes de encuesta, procesados con SPSS V.25

La Tabla 17, presenta los valores de la relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, donde se observa que, el valor de la significancia bilateral

es igual a 0.00 en todos los casos; es decir se concluye que existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la variable calidad de servicios, a un grado de significancia del 1%. El valor del R de Spearman responde a un valor para el planeamiento estratégico de 0.671; presupuesto público con 0.665; inversión pública con 0.663; modernización de la gestión pública con 0.661; recursos humanos con 0.702; tesorería con 0.589; contabilidad con 0.579; abastecimiento con 0.674; control con 0.682, valorándose en todos los casos como una correlación moderadamente alta.

Con estos valores llevamos adelante el procedimiento de prueba de hipótesis, de la siguiente manera:

### **Paso 1: Enunciado de las hipótesis estadísticas**

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.

### **Paso 2: Selección del nivel de significancia**

La significancia seleccionada es:  $\alpha=0.05$

### **Paso 3: Regla de decisión**

Se admiten los siguientes criterios:

Si  $p < 0.05$ ; es rechazada la hipótesis  $H_0$  = Existe relación

Si  $p > 0.05$  es aceptada la hipótesis  $H_0$  = No existe relación

### **Paso 4: Explicación**

Dado que, el valor de la probabilidad de significancia estadística  $p$ , es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la variable calidad de servicios; cuyo coeficiente de correlación de Spearman en todos los casos es superior a 0.65. Consecuentemente, se acepta la hipótesis alternativa, la misma que señala que, existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.

#### **4.2.2. De la hipótesis específica 2**

##### **Paso 1: Enunciado de las hipótesis estadísticas**

Hipótesis Nula (Ho): La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, no es deficiente.

Hipótesis Alterna (Ha): La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, es deficiente

##### **Paso 2: Regla de decisión**

Se admite los siguientes criterios:

Escala buena mayor o igual a 60%, entonces se admite Ha = Es deficiente

Escala buena menor o igual a 60%, entonces se admite Ho = No es deficiente

##### **Paso 3: Explicación**

Tomando en cuenta que la escala con mayor puntuación es regular con 68.2% (ver Tabla 15); se asume que la gestión administrativa de la municipalidad no es eficiente. Por consiguiente, dado que la escala con mayor puntuación es regular (68.2%) se asume que la gestión administrativa no es deficiente.

#### **4.2.3. De la hipótesis específica 3**

##### **Paso 1: Enunciado de las hipótesis estadísticas**

Hipótesis Nula (Ho): La calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, no es deficiente.

Hipótesis Alterna (Ha): La calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, es deficiente

##### **Paso 2: Regla de decisión**

Se admite los siguientes criterios:

Escala buena mayor o igual a 60%, entonces se admite Ha = Es deficiente

Escala buena menor o igual a 60%, entonces se admite Ho = No es deficiente

##### **Paso 3: Explicación**

Tomando en cuenta que la escala con mayor puntuación es regular con 59.1% (ver Tabla 16); se asume que la calidad de los servicios públicos de la municipalidad es deficiente. Por consiguiente, dado que la escala con mayor puntuación es regular (59.1%), se asume que la calidad de los servicios públicos es deficiente.

#### 4.2.4. Hipótesis general

**Tabla 18.**

*Correlación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio*

Variables	Gestión administrativa	Calidad del servicio
	R de Spearman	1
Gestión administrativa	Sig. bilateral	0.655
	N	22
	R de Spearman	0.655
Calidad de servicio	Sig. bilateral	0.000
	N	22

*Nota.* Datos provenientes de encuesta, procesados con SPSS V.25

La Tabla 18, explicita los valores de la relación de las variables gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, mostrando que la probabilidad de significancia estadística bilateral es igual a 0.00, lo cual nos permite afirmar estadísticamente la existencia de correlación o relación entre las dos variables, con un grado de significancia de 0.01, siendo el valor asumido del R de Spearman de 0.655 o 65.5 % , el mismo que se considera como una correlación alta y moderada.

#### **Paso 1: Enunciado de las hipótesis estadísticas**

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.

#### **Paso 2: Selección del nivel de significancia**

La significancia seleccionada es:  $\alpha=0.05$ .

**Paso 3: Regla de decisión**

Se admite los siguientes criterios:

Si  $p < 0.05$ ; es rechazada la hipótesis  $H_0$  = Existe relación

Si  $p > 0.05$  es acepta la hipótesis  $H_0$ = No existe relación

**Paso 4: Explicación**

Dado que, el valor de la probabilidad de significancia estadística  $p$ , es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la variable calidad de servicios; cuyo coeficiente de correlación de Spearman en todos los casos es superior a 0.655. Consecuentemente, se acepta la hipótesis alterna, la misma que señala que, existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.

## V

### DISCUSIÓN

#### **5.1. RELACIÓN ENTRE VARIABLES SEGÚN RESULTADOS**

Las variables planteadas en la investigación son: V1=Gestión administrativa y V2=Calidad de servicios, las cuales, al haberse sometido a la prueba inferencial de correlación de Spearman, debido a que los valores de la data recolectada en campo corresponden a una población normal, nos arrojan un coeficiente de correlación de Spearman de 0.655, con una significancia bilateral de 0.00, clasificado como una correlación moderadamente alta.

Si a este valor aplicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), se obtiene un valor de 0.429, implicando que el 42.9% de los elementos de la calidad del servicio dependen de los elementos de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.

#### **5.2. CONCORDANCIA CON OTROS RESULTADOS**

El nivel de correlación entre las variables que corresponde al objetivo general, corresponde a un valor del R de Spearman de 0.655, y para cuando se valora cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa con la calidad de servicio, en todos los casos se obtienen valores superiores a 0.65 y menores a 0.70; por tanto los valores son ligeramente inferiores a lo observado por Cáceres (2018), quien indica que, existe un nivel de correlación positivo de 0.551, altamente significativo entre las variables gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo

Con respecto al coeficiente de determinación entre las variables, este alcanza un valor de 0.429, es decir, el nivel de dependencia de la variable calidad de servicio es de 42.9%, valor que consideramos muy bajo, debido a que siendo los procesos administrativos, los elementos para plasmar la gestión pública de la municipalidad y obtener que la calidad de los servicios sólo dependen de poco menos del 50% de sus elementos, esto conlleva a inferir que, al no alcanzar los indicadores un nivel eficiente, existe una alta percepción que los servicios no sean de la calidad, en la magnitud esperada por los vecinos. Los valores son



ligeramente inferiores a los indicado por Álvarez, L (2018), quien manifiesta que, la calidad de los servicios ofertados por la Municipalidad de Santa Anita, 2017, explicado mediante el R2 de Negalkerke, indica una predictibilidad efectiva de 54,6%. para la variable dependiente.

Partiendo de la premisa que, toda gestión pública se enmarca en la búsqueda de resultados a favor de la población, los indicadores de cierre de brechas y la mejora de la satisfacción de los usuarios, en pro de una gobernabilidad democrática, deben ser elementos clave de la gestión. Poseer valores de correlación no óptimos, nos conlleva a inferir que no se cumple lo afirmado por Placencia (2018), quien afirma que, según la teoría de la gestión por resultados, esta es ejecutada, centrada en la consecución de logros concretos del resultado planificado, donde la misión de la organización o del proyecto en específico, siempre está vinculada de forma directa.

Para el caso del nivel de cumplimiento de la gestión administrativa, esta arroja un valor de 68.2% para la escala regular, 18.2% como mala y 13.6% como buena; por tanto, se infiere que los valores no son los mejores para que ello sea considerado como eficiente, siendo estos valores muy similares en cuanto a la valoración señalada por Briceño (2016), quien afirma que, la variable gestión municipal califica a nivel “medio”, condición que no permite dar el impulso hacia el cambio y limita el desarrollo institucional

En el caso de los niveles de la calidad del servicio, se alcanza un valor clasificado como regular con 59.1%, mala con 31.8%; y 9.1% como buena, lo que nos conlleva a inferir que los usuarios de los servicios de la municipalidad, actualmente valoran a los servicios como una condición que no satisface sus necesidades, siendo estos valores muy similares a lo indicado por Briceño (2016), quien señala que la variable calidad del servicio público califica también como “medio”; generando que los vecinos estén insatisfechos con los servicios ofertados por la municipalidad.

Desde la perspectiva del enfoque teórico de la gestión por resultados, para la municipalidad evaluada, no se logran valores satisfactorios para ambas variables, pues, si bien en algunos casos desarrollan procedimientos para evaluar los resultados, en la mayoría de los indicadores no se aprecia que estos

sean evaluados y ni que decir de aquellos que no presentan indicadores. Esto resulta contradictorio a lo expuesto por Pretell (2017; p.78), quien afirma, que la identificación de indicadores contribuye a uniformizar criterios de medición de las intervenciones y el valor público que las entidades gubernamentales ejecutan. Sin embargo, los programas funcionales que son el sustento de los resultados sólo explicitan indicadores de eficacia, siendo una falencia la no inclusión de indicadores de economía y eficiencia.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y significativa con un coeficiente de correlación R de Spearman de 65.5% entre la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Esto quiere decir que, en la medida que la gestión administrativa mejore; entonces, también mejora la calidad del servicio público en la Municipalidad.
2. Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. En efecto, la relación entre la calidad de los servicios y la dimensión planeamiento estratégico alcanza un coeficiente de correlación de Spearman del 67.1%; 66.5% con el presupuesto público; 66.3% con la inversión pública; 66.1% con la modernización de la gestión; 70.2% con recursos humanos; 57.9% con tesorería y contabilidad; 67.4% con abastecimiento y 68.2% con la dimensión control.
3. El 59.1% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, declaran que la gestión administrativa de dicha municipalidad se encuentra dentro del rango regular.
4. El 68.2% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, declaran que la calidad de los servicios en la municipalidad se encuentra dentro del rango regular.

## **RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, se recomienda formular y ejecutar desarrollar un agresivo plan de fortalecimiento institucional, orientado a potenciar y mejorar la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos, bajo el enfoque de la gestión pública por resultados.
2. Al gerente municipal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, se sugiere realizar una evaluación de los sistemas administrativos en función orientado al cierre de brechas y la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad.
3. Al gerente de administración de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, se sugiere diseñar una matriz de indicadores de gestión administrativa y sobre esa base, elaborar un cuadro de mando integral para la mejora de la gestión.
4. Finalmente, se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, a desarrollar todo un proceso de sistematización de las perspectivas y expectativas de los vecinos, respecto de la calidad de los servicios y proponer la adecuación de los procesos productivos de cada uno de ellos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, E (2014) *Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas*. Lima. Perú: . Editorial Colección Textos Jurídicos Universitarios
- Andrade, L. (2014). *La Calidad de los Servicios Públicos en el Perú*. . Lima Perú: Editorial El Universo
- Aliaga, C. (2010). *Fundamentos de la Gestión Pública*. Lima. Universidad Pacífico.
- Alfaro, J. (2016). *Administración Municipal*. Lima, Perú: Centro de estudios Gubernamentales
- Álvarez, L (2018) *Gestión municipal, atención al cliente y calidad del servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017* (tesis de doctorado) Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19489/%C3%81lvar ez\\_YLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19489/%C3%81lvar ez_YLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Basantes, S (2014) *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (tesis de pregrado) Universidad Técnico de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>
- Briceño, M (2016) *Gestión Municipal y calidad del Servicio Público en la Municipalidad de Yugay, 2016* (tesis de titulación) Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3% b1ovega\\_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3% b1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brooks R.(1995) *Internal service quality*. Internacional: Bradford
- Buendía, P (2018) *Public Works Management and Control Processes*. NY. USA Inter-American Development Bank

- Cáceres, L (2018) *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29764/caceres\\_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29764/caceres_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chavarria, J. (2015). *La Atención a los Usuarios en el Perú*. Lima Perú: Editorial El Bosque
- Chueca, P (2018) *The Public Works Administration*. Bogotá, Colombia. Inter-American Development Bank.
- Contraloría General de la República – CGR (2019) Auditoría de Cumplimiento a la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso 2017-2018. Moyobamba. Perú.
- Evans, J. y Lindsay, W (2008) *Administración y Control de la Calidad* (7ma. Edic.) México: Editorial Cengage Learning
- Giraldes, O (2017) *Gestión Pública*. Lima. Perú. Legis Editores.
- Grande I. (2001) *Marketing de los Servicios*. 4º Edición. Madrid: Editorial Esic.
- Guerrero, K (2015) *Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, incidencias, límites y críticas*. Lima. Perú. Fondo Editorial del Congreso de la República
- Gutiérrez, H. (2015). *Calidad Total y Productividad en el Sector Gubernamental*. México: Editorial Mundo Libre.
- Hidalgo, J (2015) *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo* (tesis de titulación) Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Babahoyo. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM09-2015.pdf>
- Jiménez, P (2017) *Control of public works: A proposal within the framework of the government control system*. New York, USA: Inter-American Development Bank

- Johnson, M., Anderson, E y Fornell, C (1995). *Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework*. Chicago. USA: SC Jhonson College of Business
- MEF.SIAF (2020) Presupuesto Institucional de Apertura Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso. Lima. Perú.
- Munares, J (2016) *Las Municipalidades como órganos de gobierno local*. Lima. Perú. Editado por la Red de Municipalidades Rurales del Perú – REMURPE
- Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso (2018) Informe Memoria Annual 2017. Nuevo Progreso.
- Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso (2019) Cuadro Analítico de Personal. Nuevo Progreso: Portal Institucional
- Lampard, K (2016) *The Quality of the work in the World of Public Construction*. New York USA Chamber of Construction of the United States of North America.
- López, E (2016) *Teoría General del Estado*. Lima. Perú: Editorial Colección Textos Jurídicos Universitarios.
- Luna A. (2014) *El Proceso Administrativo*. Primera Edicion. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Palacios, O (2018) *Public Works and Corruption*. NY. USA Inter-American Development Bank
- Palomino, M (2015) *La Investigación Cuantitativa*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Oveja Negra.
- Plascencia, K (2018) *Administrative Management: Development and Growth Approaches*. Colombia: Inter-American Development Bank
- Pretell, L (2017) *La Gestión Pública por Resultados*. Tarapoto. Perú. Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto.

- Ortún, V. (2012) *Gestión Pública: Conceptos y Métodos*. Departamento de Economía de la Universidad de Oviedo. España. Editado por el Fondo Editorial de la Fundación B VVA
- Pimentel, M y Guimaraes, P (2016) *Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que oferta la Administración Zonal Calderón a los usuarios* (tesis de maestría) Universidad Central del Ecuador. Quito. Recuperado de:  
<http://uce.edu.ec/bitstream/tesis/doctorado/pimentel.guimaraes.15439.doc.pdf>
- Ríos. N. (2015). *El Gobierno Municipal: Procesos y Dimensiones para el desarrollo local*. Lima. Perú: Instituto de Estudios Peruanos
- Saavedra, V (2016) *The Approaches to Development Planning*. Washington. USA: World Bank
- Salinas, M. (2017). *La Gestión Administrativa del Estado*. Lima. Perú: Instituto Pacífico.
- Soria, B. (2011). *Herramientas para la gestión municipal*. Lima. Perú: INICAM-PROMCAD
- Velásquez. D. (2011). *Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle*. Informe Técnico. Cali. Colombia. Recuperado de:[http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revision\\_direccion/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-Usuarios-Dic2011.pdf](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-Usuarios-Dic2011.pdf)
- Yela; P (2018) *Gestión Pública por Resultados*. Lima. Perú: Editorial Mundo Nuevo.
- Zeithaml. B. (2016). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid; Ed. Díaz de Santos.
- William, R (2016) *La Planificación de la Calidad de los Servicios Públicos*. México: Editorial Limusa.



## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** “La gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso San Martín

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Clase y técnicas											
<p><b>Interrogante principal</b> ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín?</p> <p><b>Interrogantes secundarias</b> - ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín? - ¿Cómo es la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín? - ¿Cómo es la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín</p> <p><b>Objetivos secundarios</b> -Determinar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín -Describir los componentes de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín. -Identificar el nivel de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, año San Martín.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación directa y significativa de la gestión administrativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, año 2020</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b> H1: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín H2: La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín, es deficiente H3: La calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, San Martín, es deficiente</p>	<p><b>Clase</b> Correlacional descriptivo Cuantitativo</p> <p><b>Técnicas</b>  Encuesta Revisión documental Análisis econométricos</p>											
<b>Modelo econométrico</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p><math>Y = f_X(a, b, c, d + E)</math> Donde: Y = Variable dependiente: X = Variable independiente</p>	<p><b>Población</b> La población estará constituida por un total de 22 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso.</p> <p><b>Muestra</b> Igual a la población</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td>Planeamiento estratégico</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto público</td> </tr> <tr> <td>Inversión pública</td> </tr> <tr> <td>Modernización de la gestión pública</td> </tr> <tr> <td>Tesorería</td> </tr> <tr> <td>Contabilidad</td> </tr> <tr> <td>Abastecimiento</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeamiento estratégico	Presupuesto público	Inversión pública	Modernización de la gestión pública	Tesorería	Contabilidad	Abastecimiento	Control
Variables	Dimensiones													
Gestión administrativa	Planeamiento estratégico													
	Presupuesto público													
	Inversión pública													
	Modernización de la gestión pública													
	Tesorería													
	Contabilidad													
	Abastecimiento													
Control														

a, b, c, d: Indicadores que conforman la variable dependiente		Calidad de servicios públicos	Agua y desagüe	
			Limpieza pública	
			Seguridad ciudadana	
			Transporte público	
			Mercados	
			Licencias y registros	
			Programa Vaso de Leche	
			Apoyo a la educación y deporte	
			Salud	
			DEMUNA	
			Gestión de proyectos	
			Gestión ambiental	
			Ordenamiento del territorio	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de información

### a.1. Cuestionario de encuesta: variable gestión administrativa

(Adaptado de: Pretell, L (2017). La gestión pública por resultados)

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario recaba información sobre la Gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, el mismo que servirá para sugerir mejoras respecto del tema en cuestión. Su respuesta debe ser valorativa: Muy deficiente (1) / Deficiente (2) / Regular (3) / Eficiente (4) / Muy eficiente (5).

<b>Dimensión: Planeamiento estratégico</b>	
1. ¿Cómo valoras el cumplimiento del sistema de planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
2. ¿Cómo valoras el nivel de participación en la elaboración de los planes estratégicos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
3. ¿Cómo valoras el procedimiento de priorización de los proyectos en el PDC y PEI de la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
4. ¿Cómo valoras el cumplimiento de las metas de los objetivos estratégicos del PDC en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
5. ¿Cómo valoras el cumplimiento de las metas de los objetivos estratégicos del PEI en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
<b>Dimensión: Presupuesto público</b>	
6. ¿Cómo valoras los montos del presupuesto por genéricas del gasto en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
7. ¿Cómo valoras los montos del presupuesto por funciones en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>

8. ¿Cómo valoras los montos del presupuesto por fuentes de financiamiento en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
9. ¿Cómo valoras el gasto a nivel de compromiso en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
10. ¿Cómo valoras el gasto a nivel de devengado en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
11. ¿Cómo valoras los montos de la recaudación tributaria asignados al presupuesto en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<b>Dimensión: Inversión pública</b>						
12. ¿Cómo valoras la asignación de presupuesto para inversiones en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
13. ¿Cómo valoras el monto ejecutado de las inversiones en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
14. ¿Cómo valoras número de proyectos registrados en Banco de proyectos del Invierte.pe de la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
15. ¿Cómo valoras número de proyectos liquidados/concluidos en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
16. ¿Cómo valoras el número de proyectos en arbitrajes/judicializados en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
17. ¿Cómo valoras el monto de proyectos en arbitrajes/judicializados en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

18. ¿Cómo valoras Número de proyectos registrados en Banco de proyectos del Invierte.pe en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<b>Dimensión: Modernización de la gestión pública</b>						
19. ¿Cómo valoras la gestión del MOF en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
20. ¿Cómo valoras la gestión del MOF en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
21. ¿Cómo valoras la gestión del CAP en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
22. ¿Cómo valoras la gestión del TUPA en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<b>Dimensión: Recursos Humanos</b>						
23. ¿Cómo valoras la implementación del plan de desarrollo de capacidades en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
24. ¿Cómo valoras la implementación del plan de seguridad y salud ocupacional en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
25. ¿Cómo valoras la asignación de personal según el organigrama estructural en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

26. ¿Cómo valoras de asignación presupuestal para recursos humanos en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
<b>Dimensión: Tesorería</b>	
27. ¿Cómo valoras la aplicación de las normas del Sistema Nacional de Tesorería en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
28. ¿Cómo valoras la diferenciación funcional del área de tesorería la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
<b>Dimensión: Contabilidad</b>	
29. ¿Cómo valoras la aplicación de las NIC-SP en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
30. ¿Cómo valoras la aplicación del SIAF, SIGA en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
31. ¿Cómo valoras los reportes al sistema nacional de contabilidad en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
<b>Dimensión: Abastecimiento</b>	
32. ¿Cómo valoras la elaboración del plan anual de contrataciones en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
33. ¿Cómo los procesos de selección de proveedores de acuerdo a la programación en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
34. ¿Cómo valoras la aplicación de las normas del sistema nacional de tesorería en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
<b>Dimensión: Control</b>	

<p>35. ¿Cómo valoras la implementación del plan de control interno en la Municipalidad de Nuevo Progreso?</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<p>36. ¿Cómo valoras las auditorías internas a la gestión en la Municipalidad de Nuevo Progreso?</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<p>37. ¿Cómo valoras la implementación de los hallazgos de auditoría en la Municipalidad de Nuevo Progreso?</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<p>38. ¿Cómo valoras las denuncias administrativas/penales derivados de los procesos de control en la Municipalidad de Nuevo Progreso?</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		



**a.2. Cuestionario de encuesta:** Variable calidad de obras  
(Adaptado de: Pretell, L (2017). La gestión pública por resultados)

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario recaba información sobre la Gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso, el mismo que servirá para sugerir mejoras respecto del tema en cuestión. Su respuesta debe ser valorativa: Muy deficiente (1) / Deficiente (2) / Regular (3) / Eficiente (4) / Muy eficiente (5).

<b>Dimensión: Agua y desagüe</b>	
1. ¿Cómo evalúas la cobertura del servicio de agua potable en el distrito de Nuevo Progreso?	1 2 3 4 5
2. ¿Cómo evalúas la cobertura del servicio de desagüe en el distrito de Nuevo Progreso?	1 2 3 4 5
4. ¿Cómo evalúas la satisfacción de los usuarios del agua potable y el desagüe en el distrito de Nuevo Progreso?	1 2 3 4 5
<b>Dimensión: Limpieza pública</b>	
5. ¿Cómo evalúas la cobertura del servicio de recojo de residuos sólidos en el distrito de Nuevo Progreso?	1 2 3 4 5
6. ¿Cómo evalúas la satisfacción del servicio de recojo de residuos sólidos en el distrito de Nuevo Progreso?	1 2 3 4 5
<b>Dimensión: Seguridad ciudadana</b>	
7. ¿Cómo evalúas la percepción de inseguridad ciudadana en el distrito de Nuevo Progreso?	1 2 3 4 5
<b>Dimensión: Transporte público</b>	

8. ¿Cómo evalúas la formalización del transporte público en el distrito de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<b>Dimensión: Mercados</b>						
9. ¿Cómo evalúas la facilidad para ejecutar trámites – presencia de trabas burocráticas en el distrito de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<b>Dimensión: Programa de Vaso de Leche</b>						
10. ¿Cómo evalúas la cobertura del servicio del Programa de Vaso de Leche en el distrito de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
11. ¿Cómo evalúas la calidad de los productos distribuidos por el Programa de Vaso de Leche por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
12. ¿Cómo evalúas la satisfacción de los usuarios del Programa de Vaso de Leche por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<b>Dimensión: Apoyo a la educación y el deporte</b>						
13. ¿Cómo evalúas los programas de educación y deporte implementados por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
14. ¿Cómo evalúas la satisfacción de los usuarios de los programas de educación y deporte implementados por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<b>Dimensión: Salud</b>						
15. ¿Cómo evalúas los programas de salud implementados por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
16. ¿Cómo evalúas la satisfacción de los usuarios de los programas de salud implementados por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

<b>Dimensión: DEMUNA</b>	
17. ¿Cómo evalúas la cobertura de los servicios de la DEMUNA de la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
18. ¿Cómo evalúas la tasa de violencia contra los niños y niñas en el distrito de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
19. ¿Cómo evalúas la tasa de denuncias por violencia resueltos por la DEMUNA de la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
<b>Dimensión: Gestión de proyectos de inversión</b>	
20. ¿Cómo evalúas los proyectos concluidos por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
21. ¿Cómo evalúas la satisfacción de los usuarios de los proyectos concluidos por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
<b>Dimensión: Gestión ambiental</b>	
22. ¿Cómo evalúas el Plan de gestión ambiental implementado por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
23. ¿Cómo evalúas las denuncias ambientales efectuadas en la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
<b>Dimensión: Ordenamiento del territorio</b>	
24. ¿Cómo evalúas el plan de desarrollo territorial implementado por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
25. ¿Cómo evalúas la zonificación de las zonas urbanas por la Municipalidad de Nuevo Progreso?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>

26. ¿Cómo evalúas satisfacción de los usuarios del plan de desarrollo urbano de la Municipalidad de Nuevo Progreso?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---