

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

GERENCIA PÚBLICA



**GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA,
2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: ACCILIO TUCTO YUDITH

ASESOR: MG. TARAZONA CHAMORRO ALEX MERLO

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres por estar siempre a mi lado alentándome cada día a lograr mis metas académicas en mi carrera profesional y concluir con mis objetivos trazados de optar el grado académico de Maestra en gestión pública.

AGRADECIMIENTO

A los distinguidos docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por sus predica académica que ayudaron a mi superación y formación a nivel de Maestría.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación contiene el informe de los aspectos más significativos sobre la gobernabilidad municipal y su relación con los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, siendo un aporte al conocimiento científico en las ciencias de la administración pública, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación entre la gobernabilidad municipal y la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa. El método empleado tuvo la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados utilizando el tipo de investigación retrospectivo, diseño no experimental y el nivel correlacional, se trabajó con una muestra de 60 participantes entre autoridades, dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana. Para estimar los estadígrafos se aplicó la estadística descriptiva e inferencial y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado de 0,659 en la prueba Rho de Spearman, se confirma que la correlación entre las variables es alta, con el cual se concluye que la gobernabilidad municipal se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

Palabras clave: Gobernabilidad municipal, Servicios, Ciudadanos, Desarrollo local.

ABSTRACT

This research work contains the report of the most significant aspects of municipal governance and its relationship with public services to the citizen in the District Municipality of Tomay Kichwa, being a contribution to scientific knowledge in the sciences of public administration, whose objective was to determine the relationship between municipal governance and the improvement of public services to the citizen in the District Municipality of Tomay Kichwa. The method used had the purpose of deepening the analysis and interpretation of the results using the type of retrospective investigation, non-experimental design and the correlational level, we worked with a sample of 60 participants between authorities, neighborhood leaders and representatives of citizen surveillance. To estimate the statistics, descriptive and inferential statistics were applied and for the contrasting of the hypothesis, the correlation test was applied. With a result of 0.659 in Spearman's Rho test, it is confirmed that the correlation between the variables is high, with which it is concluded that municipal governance is significantly related to the improvement of public services to the citizen in the District Municipality of Tomay Kichwa, 2022.

Keywords: Municipal governance, Services, Citizens, Local development.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1.Fundamentación del problema	12
1.2.Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.4. Formulación del problema	16
1.5. Formulación de objetivos.....	17
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	18
2.1. Formulación de las hipótesis	18
2.2. Operacionalización de variables.....	19
2.3. Definición operacional de las variables.....	20
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. Antecedentes de investigación.....	22
3.2. Bases teóricas.....	25
3.3. Bases conceptuales.....	49
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	54
4.1. Ámbito de estudio	54
4.2 Tipo y nivel de investigación	54
4.3. Población y muestra	55
4.3.1. Descripción de la población	55
4.4. Diseño de investigación	57
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	62
5.1 Análisis descriptivo.....	62
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	72
5.3. Discusión de resultados.....	78

5.4. Aporte científico de la investigación.....	81
CONCLUSIONES	82
SUGERENCIAS	84
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS.....	92

INTRODUCCIÓN

La gobernanza es un proceso de validación de políticas públicas a través de la participación directa de ciudadanos comunes y actores influyentes dentro de un contexto social local común, el cual permite visionar proyectos de sustentabilidad.

Es decir, que la gobernanza según Vega (2015) “es una estrategia de acercamiento que permite incorporar diversos actores sociales e instituciones gubernamentales o no, en la construcción de modelos autóctonos que permiten visualizar lo local desde la base social, partiendo del consenso/acuerdo”. (p. 232). Para ello, es indispensable tener la capacidad de visionar la localidad, así como el de establecer estrategias para desarrollo vinculadas a sus ventajas comparativas y competitivas, impulsando una gestión pública local comprometida en establecer alianzas que viabilicen una mejor calidad de vida para los ciudadanos.

La gobernanza se precisa como el impulso de la colaboración de los pobladores cumpliendo un rol activo en el establecimiento de las prioridades e información de las exigencias de la comunidad y de las clases menos favorecidos de la población. Desde la óptica de la administración pública, la gobernanza se evalúa constantemente con relación a la participación de la ciudadanía, a la luz del desarrollo de los gobiernos locales. Una buena gobernanza está orientada al cumplimiento de cinco principios: apertura, participación, responsabilidad, coherencia y eficacia.

Asimismo, Camou (2016) indica:

La gobernanza democrática “consiste en la capacidad del gobierno y de la sociedad para atender equilibradamente, las condiciones necesarias para que puedan desempeñarse con eficacia, legitimidad y respaldo social la triple demanda ciudadana que son: crecimiento, equidad y democracia,

partiendo de consensos necesarios, y con bastante participación posible cumpliendo los siguientes componentes básicos de una gobernabilidad municipal. (p. 67).

Por lo tanto, un manejo organizado y eficiente de estos componentes básicos otorga mayores ventajas para la gestión de los gobiernos municipales.

a) Gobernanza y eficacia: la tradición de la “razón de Estado” Esta primera corriente pone énfasis en la dimensión de la eficacia/eficiencia, donde la gobernabilidad es una propiedad de los sistemas políticos, definida por su capacidad para alcanzar objetivos prefijados al menor costo posible.

b) Gobernanza y legitimidad: la tradición del “buen gobierno” respetando los derechos humanos y la obligación gubernamental de proveer el bienestar general.

c) Gobernanza y estabilidad: en términos propios de la ciencia política contemporánea toma la forma de la cuestión de la “estabilidad”.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades; en el artículo 32; se contempla que la acción municipal es representada por los servicios públicos locales, estos pueden ser de “gestión directa e indirecta siempre que sea permitido por la ley que asegure el interés de los vecinos, la eficiencia, la eficacia del servicio y el adecuado control municipal”. En tanto que la municipalidad es la instancia de gobierno que se encarga de la gestión y la administración de las necesidades de los ciudadanos. Es decir, se encarga de orientar acciones en un primer momento para conocer las necesidades del ciudadano y después satisfacer estas necesidades en los ciudadanos.

En su caso la administración de los servicios públicos es de su responsabilidad la planificación del desarrollo urbano y rural y ejecución de

obras de infraestructura local para satisfacer las crecientes necesidades de su población.

Bravo (2017) afirma:

Los servicios públicos que ejecutan las municipalidades, orientados a mejorar las condiciones de vida de la población son: el servicio de organización del espacio físico y uso del suelo, para regular la expansión urbano y el otorgamiento de las licencias de construcción; el servicio de saneamiento, salubridad y salud, para regular y controlar el servicio de limpieza pública, el aseo e higiene en los establecimientos comerciales y lugares públicos; el servicio de tránsito, vialidad y transporte público, para regular el transporte urbano e interurbano, el servicio de educación, cultura, deportes y recreación, participando en el diseño de proyectos educativos con la diversificación curricular de acuerdo a la realidad local. (p. 78).

Entonces la calidad de servicios públicos son una muestra definitiva para elevar el nivel de vida de los habitantes, esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejoraran las condiciones materiales de desarrollo de las comunidades.

Es por esta razón que la presente investigación realiza un análisis para esclarecer el tema de estudio, la cual se desarrolló en 5 capítulos tal como sigue:

El Capítulo I: Presenta los Aspectos Básicos del Problema de Investigación, la Justificación e Importancia, Viabilidad, Formulación del Problema de Investigación (Problema General y Problemas Específicos) y Formulación de Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

El Capítulo II: Presenta el Sistema de Hipótesis, Formulación (Hipótesis General e Hipótesis Específicas), Operacionalización de Variables y Definición Operacional de las Variables.

El Capítulo III: Contiene el Marco Teórico, se presenta los Antecedentes de la Investigación, Bases teóricas y Conceptuales del tema investigado, así como aportes de conocimientos científico que sustentan la investigación.

El Capítulo IV: Nos muestra el Marco Metodológico, señalando el Ámbito de estudio, Tipo y Nivel de Investigación, Población y Muestra, se especifica el Diseño de Investigación, Técnicas e Instrumentos, Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos y finalmente, los Aspectos Éticos.

El Capítulo V: Resultados y Discusión, mostramos los resultados de la investigación con aplicación de la estadística como instrumento de medida; Análisis Descriptivo, Análisis Inferencial y Contrastación de Hipótesis, Discusión de Resultados y Aporte Científico de la Investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las Conclusiones, Sugerencias, Referencias y Anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

Durante la última década, los temas relacionados con la gobernabilidad y el desarrollo local han llamado la atención de los gobiernos locales. Esto permitió la participación pública en la toma de decisiones y se convirtió en un factor importante en la democratización y el desarrollo.

La literatura actual sobre gobernanza es muy amplia y ofrece múltiples definiciones de diferentes tipos de gobernanza. Sin embargo, en la discusión actual es ventajoso considerar la gobernabilidad de una manera más tradicional para reconocer cuánto control hay por parte del estado.

Al respecto Bayón (2018) indica:

La gobernabilidad debe adoptarse como una nueva forma de conexión entre la sociedad y el gobierno, pero presupone una jerarquía. Para todo gobierno es una prioridad el ejercicio de su autoridad, pero no es suficiente, ya que sus decisiones emanan de los ciudadanos creando vínculos de gobernanza con un eje clave de participación ciudadana. Toda vez que las decisiones y políticas del sector público que se consideran se basan en su consulta a los ciudadanos. (p. 112).

Sin embargo, en los gobiernos locales distritales de la región de Huánuco, existe muchas deficiencias respecto a la gobernabilidad, entre ellos la vulnerabilidad a los desastres naturales, las desigualdades sociales y las precarias condiciones socioeconómicas de gran parte de la población. La falta de estrategias efectivas en la planificación del desarrollo que crea predisposiciones para la dependencia económica, las disparidades territoriales, el aumento de la urbanización, las

externalidades negativas de las políticas urbanas y sociales, el uso inadecuado del suelo y la falta de infraestructura se pueden atribuir a una variedad de factores que son percibidas por la población.

El tema de la gobernanza municipal y la calidad del servicio a los pobladores, en nuestro país según la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018), indica el descontento de los ciudadanos con la necesidad de ejercer la debida diligencia para acudir a las alcaldías y realizar los trámites y actuaciones administrativas necesarias para resolver problemas, deficiencias sin resultados ni eficacia, ineficiencia y gestión municipal improductiva. La falta de realización se debe muchas veces a la falta de activación o desarrollo de diversos servicios de atención personal, como el uso de medios virtuales o remoto. (p. 5).

La municipalidad de Tomay Kichwa nos es ajena a los múltiples problemas respecto a la gobernabilidad, siendo uno de ellos es la ineficiencia de la administración municipal en la prestación de los servicios públicos municipales, ya que este municipio juega un papel clave en la organización de los servicios municipales y la identificación de las necesidades de la población local. En otras palabras, la definición de agenda local refleja la estructura institucional específica del autogobierno. Otro aspecto observado en la opinión respecto del poblador de Tomay Kichwa es que se encuentra desligado de su municipio debido a la falta de comunicación y de estrategias empleadas para abordar los reclamos cuando se realiza una solicitud, no está disponible para los servicios básicos (públicos) tales como los servicios básicos (alumbrado público, asfaltado, servicio de agua potable, entre otros); situaciones que, de ser solucionadas, los escasos nexos con la institución se ven disueltos en la vía comunicacional.

Asimismo, existen otros indicadores negativos de la gobernabilidad de los gobiernos locales relacionados con los servicios públicos en las percepciones del ciudadano, mecanismos de gestión y transparencia incumplidos, y carecen de comunicación coordinada con los vecinos y una gobernabilidad poco asertiva, y con mucha desconfianza en la población del proceso de ejecución de proyectos de

inversión en las obras públicas ejecutadas durante el periodo 2019-2022; proyectos ejecutados sin la participación ciudadana en sus necesidades prioritarias de desarrollo y sostenibilidad lo cual han agravado las relaciones entre el municipio y la población, (Fuente: opinión recogida de los dirigentes vecinales percibidas de la gestión 2019-2022).

Hoy, la preocupación por la calidad de los servicios públicos es un fenómeno que surge en relación con las autoridades locales y los ciudadanos. Los ciudadanos de hoy han dejado de ser administrados y no están contentos con los servicios que brindan las autoridades de la ciudad, pero saben que están pagando y exigen un servicio de calidad a cambio. De esta manera, el municipio se convierte en un proveedor de servicios para el mercado ciudadano que es muy exigente de la calidad.

En tal sentido, en la municipalidad de Tomay Kichwa los ciudadanos muestran su descontento ante sus reclamos y quejas sobre la gestión municipal, debido a la falta de capacidad de contestación a las necesidades y exigencias de la población, lentitud de los procesos administrativos, trámites y procedimientos engorrosos, carencia de coordinación, y sobre todo un trato indiferente o poco cordial. Por todo ello, la calidad de los servicios públicos municipales se ve afectada.

Ante esta problemática descrita se justificó el desarrollo del presente estudio.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Teóricamente, se justifica porque se sintetiza información sobre gobernabilidad, la calidad de los servicios públicos a los ciudadanos, las acciones del gobierno local relevantes para su impacto y además se integra el conocimiento acumulado de la doctrina administrativa, entendiendo el gobierno local como una serie de acciones en el logro de fines, metas y objetivos vinculados la política

gubernamental establecida que en todo momento está sujeto a los intereses y juicios de los ciudadanos.

En la práctica, este trabajo de investigación se dedica a proponer alternativas de solución en la gestión municipal, analizando y mejorando la calidad de los servicios que se prestan a los vecinos. A su vez, los resultados de este estudio contribuyen al desarrollo de mejores modelos para la preparación y capacitación de los funcionarios de los gobiernos locales y la implementación de actividades que involucren la provisión de alternativas para mejorar los servicios públicos locales.

En lo social, se justifica este trabajo de investigación porque puede ayudar a los usuarios de los servicios municipales a estimar y cuantificar la calidad de la gestión municipal y los servicios municipales en el contexto específico del desempeño de sus funciones como gestores y/o servidores públicos y el impacto que refleja la gestión en los resultados positivos de las metas de la organización que se han logrado hasta la fecha en Tomay Kichwa.

La presente investigación resultó importante, porque nos ha permitido determinar la relación entre la gobernabilidad de los municipios y la calidad de los servicios públicos a los ciudadanos, y por ende el marco institucional, económico y financiero orientado a atender a los diferentes grupos poblacionales para satisfacer sus respectivas necesidades en beneficio colectivo obtenido por la gestión de los recursos humanos y técnicos. De igual manera, se hace un aporte a las autoridades, gerentes, funcionarios, empleados y trabajadores del Municipio de Tomay Kichwa a mejorar sus actitudes y comportamientos hacia la calidad de su trabajo en los servicios públicos, fomentando así una cultura de buen trato y prácticas saludables.

1.3. Viabilidad de la investigación

El desarrollo de este estudio aborda la problemática descrita y fue viable gracias a la disponibilidad de bibliografía actualizada, personal profesional y capacitado, así

como los recursos necesarios para financiar los costos requeridos para el desarrollo de este estudio.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. General

¿Cuál es la relación que existe entre la gobernabilidad municipal y la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?

1.4.2. Específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la gobernabilidad democrática y la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?

- ✓ ¿De qué manera la gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?

- ✓ ¿De qué manera la gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gobernabilidad municipal y la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar cuál es la relación que existe entre la gobernabilidad democrática y la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.
- ✓ Evaluar de qué manera la gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.
- ✓ Conocer de qué manera la gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

H_i: La gobernabilidad municipal se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

H₀: La gobernabilidad municipal no se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

2.1.2. Hipótesis Específicas

- ✓ **H_{i1}**: La gobernabilidad democrática se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.
- ✓ **H₀₁**: La gobernabilidad democrática no se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.
- ✓ **H_{i2}**: La gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.
- ✓ **H₀₂**: La gobernabilidad de las finanzas municipales no se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

- ✓ **H₁₃**: La gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.
- ✓ **H₀₃**: La gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal no se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE		DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUM.
V.I GOBERNABILIDAD MUNICIPAL		GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	-Capacidad de promover la organización de la sociedad civil - Capacidad de promover la participación y concertación local	Cuestionario <u>ESCALA</u> Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
		GOBERNABILIDAD DE LAS FINANZAS MUNICIPALES	- Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social -Capacidad administrativa financiera - Cumple la transparencia pública	
		GOBERNABILIDAD DE APOYO AL DESARROLLO COMUNAL	-Capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos -Eficiencia en la ejecución de obras publicas -Atención de las solicitudes	
V.D			-Seguridad ciudadana	Cuestionario

LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO		PERCEPCIÓN ANTE LA MEJORA DE SERVICIOS PÚBLICOS	-Servicio de limpieza publica - Conservación de parques y jardines -Servicios administrativos en sus trámites	<u>ESCALA</u> MUY SATISFECHO MODERADAMENTE SATISFECHO INSATISFECHO
--	--	---	---	--

2.3. Definición operacional de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
V.I GOBERNABILIDAD MUNICIPAL	La gobernabilidad de un gobierno local se manifiesta como un conjunto de procesos mediante los cuales logran sus metas y objetivos establecidos. Esto tiene un gran impacto en la capacidad de los recursos humanos o de los funcionarios para ello estos deben tener capacitaciones constantes sobre políticas públicas para un buen desempeño de sus funciones.	Los gobiernos locales son instituciones promotoras del desarrollo local, orientadas a ejecutar o hacer cumplir las decisiones de gobierno a través del uso y medición de los recursos disponibles. De acuerdo con la Ley Orgánica del Municipio N° 27972, existen tres áreas principales de responsabilidad: a) representación ciudadana, c) promoción del desarrollo comunitario, y c) prestación de servicios públicos.

<p>V.D</p> <p>LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO</p>	<p>Los gobiernos locales cumplen con los servicios públicos de acuerdo con las condiciones territoriales y socioeconómicas de la población, así como la capacidad administrativa y financiera. La priorización de temas de política pública a nivel local se da a través de un conjunto de prácticas que incluyen temas de política pública para su consideración, priorización y posterior implementación.</p>	<p>Es la satisfacción del usuario entre lo que espera (expectativas) y lo que realmente experimenta de los servicios municipales que recibe en su distrito (percepciones). Esta definición presenta un desafío importante para dirigir la mejora de la calidad desde la perspectiva del ciudadano; desde los sistemas de gestión de la calidad (calidad interna), pasando por la mejora de la calidad de los servicios públicos municipales, hasta saber cómo los ciudadanos quieren recibir esos servicios (calidad externa).</p>
---	---	--

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

A). Internacional

a1. Macas (2022), en su tesis “La Gobernanza en el Municipio de Riobamba y los Emprendimientos”, tiene como objetivo analizar las implicaciones presentes en la Gobernanza del Municipio de Riobamba respecto a la administración pública. Su tipo de investigación fue descriptiva de diseño experimental. Concluye que: Se ha establecido que la principal oportunidad que brinda la municipalidad de Riobamba para los nuevos emprendimientos es la comercialización de los productos que ofrecen los empresarios al público a través de ferias, festivales y eventos en puntos estratégicos de la Ciudad de Riobamba; los cuales son dados a conocer por medios de comunicación radiales, escritos y digitales y posteriormente se los comercializan. Un análisis del estado actual del GADM-R en lo que se refiere a los negocios concluyó que la principal estrategia del municipio es el denominado Empeñe Riobamba, revelando que el 37,7% las microempresas desconocen la planificación y gestión de proyectos.

a2. Fuentala (2018), en su tesis “El Modelo de Gestión Municipal y su incidencia en la Provisión del servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montufar”, su objetivo fue analizar si la creación de una Empresa pública nos permitirá obtener eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montufar. Su método aplicado fue de tipo exploratoria y descriptiva. Concluye que: En las zonas urbanas, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Montufar es responsable del tratamiento de agua potable y alcantarillado. El agua potable y el saneamiento son servicios básicos que deben ser provistos a todas las poblaciones con estándares de

calidad, eficientes, sostenibles y asequibles para garantizar una vida digna como lo consagra la Constitución.

a3. Martínez (2021), en su tesis Eficiencia en la gestión de los servicios públicos municipales, tuvo como objetivo medir la eficiencia de los servicios públicos resulta fundamental para evaluar el compromiso y responsabilidad de los representantes políticos. Su método aplicado fue el análisis de la relación causa-efecto entre la prestación de los servicios y sus resultados finales. Concluye que la ciencia se preocupa por la búsqueda de soluciones a los problemas sociales y tiene como objetivo implementar esos resultados en beneficio de todos. La voluntad de los políticos es satisfacer las demandas ciudadanas y la intención de mejorar la eficiencia del servicio.

a4. Bonilla, G.V. (2018), en su tesis La Gobernanza y sus Implicaciones en la Gestión Pública de los Municipios. Caso Gad Municipal del Cantón Colta. Su método desarrollado es de tipo aplicada descriptiva de campo, de diseño no experimental; Concluye que implementando ciertos principios de gobernanza se puede mejorar la gestión que se lleva a cabo en el GAD del Municipio del Cantón Colta, comenzando por los diversos aspectos aplicados dentro del GAD para mejorar su enfoque y visualizar la correcta administración, en la transparencia, la responsabilidad y la participación activa de todos los actores para promover el desarrollo sostenible y sustentable de Canton Colta.

B). Nacional

b1. Perales (2018), en su tesis “Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Su método aplicado fue de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional; quien concluye que: Con base en los datos recopilados como parte del estudio, podemos concluir que la administración de la ciudad tiene mucho que ver con la calidad de los servicios

públicos en la ciudad por la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,836$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. Con base en los datos recopilados como parte del estudio, pudimos establecer que la administración del gobierno local está en gran medida vinculada a los servicios públicos para el desarrollo económico y la seguridad en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,712$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

b2. Ramírez (2022), en su tesis “Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020”. Su método fue de tipo aplicada, no experimental, correlacional, las conclusiones son las siguientes: El gobierno local tiene aceptación de nivel alto con el 53,3%, la calidad del servicio con 49,9% para el nivel alto, del 31,5% para el nivel medio y de 18,6% para el nivel bajo, corroborándose con el cálculo del Rho de Spearman de 0,916 con significación bilateral de 0,000 indicando que existió una relación positiva y directa de asociatividad de las variables. La dimensión dirección alcanzó el 56,7% para el nivel alto, con una influencia en la variable calidad del servicio del 49,9% para el nivel alto, del 31,5%, basados en el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,936, indicando que existe una relación de asociatividad directa y positiva con la calidad del servicio.

b3. Ccalloca & Chipa (2019), en su tesis “Valoración ciudadana sobre gestión municipal andina y calidad de servicios municipales en el distrito de Chivay, Provincia de Caylloma, región Arequipa, 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios municipales en el Distrito de Chivay, de la Provincia de Caylloma, del Departamento de Arequipa. Su método aplicado fue de tipo observacional, no experimental. Concluyen que: El servicio de limpieza pública tiene mejor calificación en el Distrito de Chivay (puntuación: 3.041 = bueno). Le sigue el servicio de conservación de parques y jardines (puntuación: 2.739 = regular) y el servicio de serenazgo (puntuación: 2.674 = regular). La dimensión de la gestión municipal con mayor fuerza es la calidad de

los servicios municipales, la gobernabilidad democrática con una asociación baja, en un 25.3% de intensidad (Tau b de Kendall: coeficiente de correlación = 0.253).

b4. Briceño (2016), en su tesis “*Gestión Municipal y Calidad del Servicio en Municipalidad Distrital de Chugay año, 2016*” tiene como objetivo sustentar como la Gestión Municipal influye en la calidad del servicio público de la municipalidad distrital de Chugay año, 2016; cuyo método fue deductivo- inductivo, analítico sintético, y sistemático con diseño no experimental, concluye que la variable gestión municipal califica a nivel medio, pues dos de sus dimensiones constituyen fortalezas (tecnología y apoyo comunal) y una dimensión se constituye como debilidad (recursos humanos); considerando que la gestión es la fuerza impulsora del cambio, por tanto sus deficiencias limitan el desarrollo institucional. La variable Calidad de los servicios públicos también se califica en un nivel medio como resultado de la evaluación de sus ocho dimensiones. Tres de ellos constituyen puntos débiles: Como la insatisfacción pública con los servicios públicos, lentos trámites administrativos, deficiente suministro de agua y alcantarillado, y poca supervisión del alumbrado público por las municipalidades, lo que genera que la población se muestre insatisfecha.

b5. Chunga (2018), en su tesis “*Los Servicios Públicos y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay*”, tuvo como objetivo demostrar la forma en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay. Su método desarrollado fue de tipo aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal con enfoque cuantitativo. Concluye que los servicios públicos en este municipio están legalmente obligados por ley a cumplir y brindar servicios eficientes y con valor agregado, particularmente en relación con los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana y programas sociales, para generar confianza y tranquilidad y tener un impacto significativo en la satisfacción del usuario en el municipio Distrital de Hualmay.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. La gobernabilidad municipal

La gobernabilidad municipal se fundamenta en la teoría de la gobernabilidad como la mejor forma de relación entre el Estado y la sociedad civil para contrarrestar la sobre competitividad y la burocracia defectuosa de la nueva administración. Teoría realizada por Stephen Osborne (2010), en la cual se aborda “las nuevas formas de ejercicio de poder del estado con la participación directa de la sociedad civil, es decir se plantea un gobierno abierto con los principales actores de la sociedad civil organizada, no organizada, empresa privada, organizaciones no gubernamentales y deferentes estamentos de la sociedad”. (p. 377).

Asimismo, la siguiente teoría propuesta en nuestro estudio se basa en principios básicos que la sociedad civil necesita desarrollar cuando participa en el presupuesto participativo, en la cual son los siguientes:

- Transparencia
- Participación
- Rendición de cuentas
- Eficacia
- Coherencia
- Flexibilidad
- Subsidiaridad
- Complementariedad
- Objetividad
- Proporcionalidad

A partir de estos principios que nos ofrece este modelo de gobierno, nos permite vislumbrar la buena gobernabilidad en las municipalidades distritales, permitiendo a los servidores públicos atender a las familias vulnerables en la priorización de proyectos de inversión de desarrollo local, incentivar y apoyar la mejora continua. (p. 378).

Álvarez (2018) indica:

El concepto de gobernabilidad se deriva de la administración de los municipios está directamente vinculada a los municipios. En el Perú, las municipalidades son órganos del gobierno, promotoras del desarrollo local y son las organizaciones del Estado Peruano más cercanas a la ciudadanía. Están ubicados en todo el territorio peruano y tienen la autoridad para gobernar sus jurisdicciones a nivel provincial o distrital. (p. 102).

Los gobiernos locales son responsables de brindar los servicios básicos a los habitantes de su territorio y de promover el desarrollo de su esfera de influencia. La constitución política del Perú les otorga autonomía administrativa, económica y política en lo que atañe a sus competencias. De acuerdo con la Ley de Gobiernos Locales N° 27972, los gobiernos locales tienen tres áreas principales de responsabilidad: a) representación ciudadana, b) promoción del desarrollo local, y c) provisión de servicios públicos.

Al respecto Valdivieso (2018) indica que “Una buena gestión municipal significa lograr metas encaminadas al bienestar social, económico, cultural, humano y físico a través de procesos adecuados y con una visión de gestión de calidad que cumpla o supere los estándares del sector privado, para ello es una acción eficiente gestionar de manera compartida con los ciudadanos”. (p. 6). Para lograr los objetivos económicamente justos y equitativos para los ciudadanos, políticas públicas sólidas de eficiencia y eficacia de la administración para los ciudadanos a corto y largo plazo como un proyecto rentable, en favor de la individualidad de cada ciudadano en caso de un desastre.

Tintaya (2013) afirma que la gestión gubernamental es una actividad importante de los gobiernos locales para dar respuesta y resolver las demandas ciudadanas. A través de ellos se crean y establecen relaciones gubernamentales los municipios y demás órganos administrativos de los gobiernos nacionales. Los municipios deben adherirse al desarrollo de planes de negocios y reglas claras para

la administración a fin de lograr los objetivos de gestión. Las autoridades, funcionarios y empleados de los municipios tienen la responsabilidad de ajustes oportunos a los sistemas, procedimientos y métodos de trabajo cumpliendo con la evaluación y control de los planes, programas y obras del gobierno local ejecutado. (p.100).

3.2.2. Importancia de la gobernabilidad en las Municipalidades

Para Aponte (2018). “A través del contacto directo con los demandantes a nivel local, el gobierno local se convierte en un espacio natural para las disputas por los recursos y del sistema político imperante en la comunidad distrital. Recientemente se ha convertido a través de elecciones municipales en la agencia gubernamental más cercana a la sociedad”. (p. 99). Es importante indicar que según el artículo vi. - promoción del desarrollo económico local de la Ley General de Municipalidades 27972 (p. 4). Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local que incide de manera positiva en las microempresas y pymes a través de planes de desarrollo económico local aprobados de acuerdo con las políticas de desarrollo nacionales y regionales, fortaleciendo las capacidades y equidad en cada jurisdicción territorial.

En este orden, el desarrollo local es a través de la provisión de servicios como alumbrado, limpieza, salud, telefonía, transporte, etc. que permitan solucionar las necesidades de la comunidad. Los servicios públicos están disponibles en áreas urbanas como ciudades, pero no en áreas rurales donde los servicios públicos son muchas veces inaccesibles, excepto donde las personas y los gobiernos locales tienen el deber de satisfacer a los usuarios de los centros poblados con el poder otorgado de controlar muchos recursos de la comunidad.

Asimismo, según Castilla (2019), los elementos claves de un gobierno municipal son tres:

La eficiencia. Mejorar las capacidades y el desempeño de los equipos de gobierno local para posibilitar una atención moderna, oportuna y adecuada a la población y evitar tiempos de espera improductivos y procedimientos y costos innecesarios en la atención.

La participación. Las elecciones municipales representan obligaciones gubernamentales ejercidas en las relaciones entre los elegidos y los electores. En este sentido, las autoridades del gobierno local, tanto el alcalde (sa) como el regidor (as), informan y se responsabilizan de la gestión de la población, reciben opiniones y sugerencias, e informan a la población sobre las decisiones para el desarrollo local. Para ello, existen diversos mecanismos de participación que las leyes y autoridades pueden desarrollar en función de las peculiaridades de las realidades locales.

La transparencia. La administración de un gobierno local es un servicio público, y no solo la gestión del presupuesto, sino toda la administración debe estar abierta al público. Como se señaló anteriormente, las personas que desempeñan funciones públicas como autoridades o funcionarios públicos que les son otorgadas por la población, y esta tiene el derecho de estar informada sobre su cumplimiento. (p. 14).

3.2.3. Características de la gobernabilidad municipal

Según la FAO (2018) indica que son ocho:

La participación: la participación de hombres y mujeres está en el centro de la buena gobernanza. La participación puede hacerse directamente o a través de un intermediario, o institución legítima. Es importante aclarar que la democracia representativa no significa necesariamente que las necesidades de los más necesitados sean tenidas en cuenta en el proceso de toma de decisiones. Los participantes deben estar bien informados y bien organizados. Esto significa libertad de expresión por un lado y una sociedad civil organizada por el otro. (p. 21).

La legalidad: la buena forma de gobernar requiere un marco legal justo y una aplicación justa. También necesitamos la plena protección de los derechos humanos, especialmente de las minorías. La aplicación justa de la ley requiere un poder judicial independiente e imparcial y un poder político incorruptible.

La transparencia: significa que la información está disponible para todos los afectados por estas decisiones y su implementación. También tiene que ver con proporcionar suficiente información y que sea fácil de entender. (p.21).

La responsabilidad: el buen gobierno requiere que las instituciones y los sistemas sirvan a todos los grupos de interés dentro de un marco de tiempo razonable.

El consenso: el buen gobierno requiere la mediación entre los diversos intereses de la sociedad para llegar a un amplio acuerdo sobre los mejores intereses de la comunidad en su conjunto y cómo alcanzarlos. También requiere una visión holística a largo plazo de la necesidad de un desarrollo humano sostenible y de cómo se puede lograr ese objetivo de desarrollo. Esto solo se puede lograr entendiendo y comprendiendo la historia, la cultura y el contexto social de una sociedad o comunidad en particular. (p. 22).

La equidad: las sociedades de bienestar dependen de que todos sus miembros se sientan incluidos y no excluidos de la inercia mayoritaria de la sociedad. Esto requiere que todos los grupos, especialmente los más vulnerables, tengan la oportunidad de mejorar o mantener su bienestar.

La eficacia y eficiencia: la buena gobernanza significa que los procesos y las instituciones logran los resultados que la sociedad requiere mientras hacen el mejor uso de los recursos disponibles. El concepto de eficiencia en el sentido de buen gobierno también incluye el uso sostenible de los recursos naturales y la protección del medio ambiente.

La sensibilidad: Las instituciones de gobierno en un Estado, el sector privado y la sociedad civil deben ser sensibles a las demandas del público y sus partes interesadas. Quién es sensible a quién depende de si las decisiones o acciones que toma una organización o institución son internas o externas. Las instituciones y organizaciones son generalmente sensibles a las personas afectadas por sus decisiones y acciones. La sensibilidad no puede imponerse sin transparencia y cumplimiento de la ley. (p. 22).

Asimismo, según Solheim (2016) clasifica las características en:

a) Desarrollo organizacional

Capacidad de los gobiernos locales para funcionar de acuerdo a objetivos, metas para facilitar iniciativas, ordenar jurisdicciones, desplegar personal profesional e implementar sistemas digitales en la municipalidad. Los municipios utilizan planes de desarrollo conjunto como lineamientos administrativos, implementan proyectos según lo planificado, fomentan iniciativas para organizar a las comunidades, los empleados municipales desempeñan sus funciones correctamente y logran la paridad de género en el empleo de los empleados municipales mediante el uso de medios digitales como el correo electrónico para Informar agilizar los procedimientos.

b) Finanzas municipales

Conjunto de capacidades y acciones encaminadas a optimizar la gestión financiera y dirigir las inversiones a las poblaciones vulnerables con Medidas: campañas tributarias para facilitar el pago de impuestos, ejecución empresarial más eficiente, difusión de información financiera oportuna y creíble por parte de los gobiernos locales, inversión en proyectos dirigidos a sectores socialmente vulnerables.

c) Servicios y proyectos

Capacidad de suministrar los servicios municipales, interactuar con los usuarios y ampliar la ejecución de proyectos. Los servicios municipales llegan a beneficiar adecuadamente a la gran mayoría de la población, la municipalidad resuelve oportunamente las quejas y demandas de la población, el recojo de basura se hace adecuadamente, se brinda las condiciones para que la población haga vigilancia adecuada a los proyectos.

d) Gobernabilidad democrática

Capacidad para promover las organizaciones de la sociedad civil, implementar mecanismos de transparencia, promover la participación pública y el entendimiento social, y difundir información sobre los acuerdos de los gobiernos locales, fomentar la formación de asociaciones con personalidad jurídica, comunicar a la ciudadanía información relevante sobre la gestión municipal, informar acuerdos municipales y nuevas ordenanzas dictadas, brindar apoyo y asistencia a las personas mayores, brindar apoyo a personas con habilidades especiales. (p. 97).

3.2.4. Teoría de la Gobernanza Pública o Gobernanza Responsiva

Moreno (2014) teoriza que:

La nueva gobernanza responsiva representa una serie de cambios en la administración pública que surgió como la mejor forma de relación entre el estado y la sociedad civil frente a la excesiva competitividad y falta de burocracia de la nueva administración pública. En otras palabras, se propone un gobierno abierto con la sociedad civil organizada y no organizada, la empresa privada, las organizaciones no gubernamentales y actores clave de diferentes sectores de la sociedad. Este nuevo modelo se presenta como la alternativa para evitar el distanciamiento entre representantes y representados. (p. 321).

La gobernanza se refiere a las redes interorganizacionales y de autoorganización. Las características comunes incluyen: 1) interdependencia entre instituciones, la gobernanza es más amplia que el gobierno e incluye actores no estatales; 2) Diálogo constante entre los miembros de la red ya que necesitan compartir recursos y negociar objetivos comunes. 3) La interacción se basa en la confianza con reglas negociadas y acordadas por los participantes de la red.

3.2.5. Principios de la gobernanza municipal

Vega (2015) indica:

La gobernanza debe incorporar principios que puedan asegurar la mayor democracia posible y el logro de sus propios objetivos. Para que estos principios sean efectivos y cumplan su función, es posible que sea necesario desarrollar nuevas herramientas que reflejen las nuevas realidades que se deben enfrentar. (p. 21).

El principio de participación: La gobernanza se puede definir como un sistema de gestión de red en el que los actores públicos y privados comparten la responsabilidad de la definición de políticas, la regulación y la prestación de servicios. Como tal, una variedad de actores no estatales, empresas, organizaciones no gubernamentales, profesionales y sin fines de lucro están involucradas en la toma de decisiones públicas de formas muy diferentes. (p. 21).

El principio de transparencia: Existe la impresión general de que las redes son estructuras de defensa pocos transparentes e impenetrables que amenazan la eficacia y la legitimidad democrática del sector público, y que varios mecanismos están destinados a abordar precisamente esta situación. (p. 22).

El principio de rendición de cuentas: Las principales herramientas para garantizar la rendición de cuentas han sido tradicionalmente las elecciones y la participación pública. Gobernanza significa redefinir los mecanismos de rendición de cuentas. En los últimos años, han surgido nuevos mecanismos de rendición de cuentas que son

más flexibles y les permiten superar los problemas que los mecanismos más tradicionales han creado con el tiempo. (p. 22).

El principio de eficacia: La eficacia ha jugado un papel importante en la agenda pública durante muchos años. La eficiencia es el logro de resultados que cumplan con las metas establecidas por la organización. Del mencionado principio de eficacia se deriva la obligación de actuar efectivamente, así como la necesidad de actuar con eficiencia y economía; esto significa que los criterios de eficiencia también se derivan de los principios de eficacia y economía. (p. 23).

El principio de coherencia: Hay varios mecanismos por los que funciona el principio de coherencia. Tradicionalmente, la consistencia se ha articulado a través del Congreso y el gobierno.

3.2.6. Gestión administrativa y operativa

Bujaico & Girón (2017) sostienen que:

La oficina de Planificación Estratégica, que asesora a la alta dirección y de las relaciones con las instituciones de desarrollo públicas y privadas, tiene la responsabilidad principal de preparar planes de desarrollo comunitario a corto y largo plazo de acuerdo con las pautas de planificación metropolitana, proporcionar la información requerida por los gobiernos locales u otras partes interesadas en función de los registros existentes. Además de asesorar a otras direcciones ejecutivas del municipio y representantes legales de organizaciones comunitarias en la planificación, programación y evaluación de proyectos, también elabora planes operativos y presupuestarios institucionales y participativos. Para ello, define los objetivos y ejes de actuación de los gobiernos locales. (p. 104).

También planifica, organiza, dirige, administra y evalúa los procesos de elaboración y desarrollo estadístico necesarios para diagnosticar la realidad política, económica, social y cultural de los gobiernos locales y determinar la satisfacción de los usuarios. Perfilamiento de proyectos de desarrollo comunitario, investigación de preinversión y proceso de factibilidad en base a necesidades priorizadas y actualización de estadísticas socioeconómicas comunitarias, incluyendo información geográfica sobre ordenamiento territorial y recursos naturales.

Elabora e implementa perfiles operativos y proyectos de inversión, coordina y ejecuta procesos de programación, elaboración, aprobación y evaluación de presupuestos anuales y planes operativos institucionales (POI). Coordina y supervisa el proceso de elaboración de la Memoria Anual, actualización y modificación del Manual de Gestión (ROF), (CAP).

3.2.7. Estrategias de gobernanza municipal

Sanín (2016), indica que:

Existen varias definiciones en función de las variables económicas operativas. Sin embargo, para los propósitos de este estudio, definimos la gobernanza municipal como una filosofía de política pública. Las filosofías de política pública tienden a determinar cómo se entienden e interpretan las administraciones municipales en su servicio a los demás, razón por la cual se forman procesos organizativos y cambios institucionales en dichas organizaciones. Para todo esto nos apoyamos en la construcción de proyectos, programas, comisiones, foros, redes de acción u organismos públicos y privados para el desarrollo, la superación de la pobreza, la ampliación de los servicios y la protección del medio ambiente en beneficio de nuestros vecinos. (p. 78).

Asimismo, las características de la gobernanza están relacionadas a:

- Flexibilidad institucional que puede aumentar la agilidad del gobierno.
- Construir una red de relaciones más democráticas entre la prestación de servicios públicos y los ciudadanos consumidores.
- Implementar modelos estructurales y competitivos de acción nacional que puedan incrementar la eficiencia y eficacia de las políticas.
- Transformar las reglas burocráticas y aplicar mejores estrategias y técnicas de gestión.
- Descentralización organizacional – lograda a través de poderes descentralizados, separación funcional y autónoma, servicios ejecutivos y poderes autónomos, en lugar del control escalonado de normas y procedimientos como en el modelo burocrático de administración de la administración distrital mediante el control de los resultados obtenidos.

3.2.8. Metodología de gobernanza municipal

Hurtado & Gonzales (2015) señalan que:

Al definir las metodologías de los gobiernos locales, es necesario tener en cuenta la necesidad de explorar enfoques que abarquen todas las implicaciones de la buena gobernanza, en lugar de depender únicamente de procesos de toma de decisiones formales o prescriptivos. Para lograr lo que buscamos, debemos estar dispuestos a adoptar una política de cambio multidisciplinar que ayude a solucionar los problemas y carencias que puedan surgir en la gestión y dirección operativas. (p. 110).

Los estudios de gobernabilidad son respuestas teóricas a los problemas de gobernabilidad. Su investigación servirá como un medio para poner orden en las relaciones donde los conflictos potenciales amenazan las oportunidades de beneficio mutuo, tanto a nivel estatal como empresaria.

3.2.9. Indicadores de gobernanza municipal

Para Hurtado & Gonzales (2015) los indicadores son: Efectividad, eficiencia, uso racional del tiempo y de los recursos para lograr metas, además de eficiencia, lograr los resultados deseados.

- El nivel de concienciación de los directivos sobre el trato y la atención que reciben.
- el nivel de conocimiento de la empresa sobre la información recibida;
- Nivel de conciencia de la dirección sobre los retrasos en la atención recibida.
- Reconocimiento de normas en materia de cumplimiento de procedimientos.
- Compromiso con la mejora continua de los procesos. (p. 118).

En Perú, la Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadano integra los mecanismos de la democracia directa al modelo de democracia liberal representativa que tenemos. Además, se ha impulsado el papel de los gobiernos locales desde que se promulgó la Ley de Bases para la Descentralización. Promover la participación ciudadana en las políticas subnacionales es una tarea para el desarrollo de los gobiernos regionales y locales.

En este contexto, el presupuesto participativo, como parte de la democracia participativa, busca que las organizaciones sociales debidamente representativas definan el rumbo del financiamiento público, que es parte de la planificación coordinada del desarrollo local, debe estar basado en el plan estratégico propuesto en el Plan de Desarrollo Local Concertado.

Por lo tanto, se sostiene que el presupuesto participativo promueve la transparencia y el control ciudadano, la modernización y democratización de la administración pública y una mayor participación pública en la planificación del gobierno local.

3.2.10. Ley Orgánica de Municipalidades – N° 27972

Gobiernos locales

Un gobierno local es la unidad básica de organización territorial del Estado, el canal directo a través del cual los vecinos participan en los asuntos públicos, y la institucionalización y gestión autónoma de los intereses de las comunidades interesadas, como elementos integrantes del gobierno local, del territorio, de la población y de la organización.

Autonomía

Las municipalidades como gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para los gobiernos locales consiste en la facultad de ejercer el gobierno administrativo y la acción administrativa regidos por el ordenamiento jurídico. Este atributo es reconocer su finalidad y gobernarse de acuerdo con ella, con independencia de los demás poderes del Estado. Sin autonomía, la posibilidad de resolver diversos problemas vecinales se desplaza a otros niveles o sectores, dificultando soluciones oportunas y concretas.

Origen

Los municipios de las provincias y distritos derivan de sus respectivos límites territoriales aprobados por el congreso de la República a propuesta del Poder Ejecutivo. Sus principales poderes se basan en la voluntad del pueblo, de conformidad con las leyes electorales pertinentes.

Finalidad

Los municipios representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo holístico, sostenible y armónico de sus electores. Los municipios son las unidades básicas de organización política del

Estado Peruano, encaminados a brindar mejores servicios públicos, promoviendo la máxima participación comunitaria y el desarrollo social, económico y urbano-rural del Distrito, cuyas atribuciones nacen de la voluntad de sus vecinos y los representa por un tiempo determinado.

Subcapítulo IV. La gestión municipal

Artículo 32. Modalidades para la prestación de servicios

Los servicios públicos locales sólo podrán ser gestionados directa o indirectamente cuando lo permita la ley y aseguren los intereses de la población, la eficiencia y eficacia de los servicios y el debido control municipal. Todas las medidas para la prestación de servicios deben garantizar el equilibrio del presupuesto municipal.

Artículo 33. Otorgamiento de concesión

Los gobiernos locales podrán, de conformidad con la ley, otorgar concesiones a personas jurídicas nacionales y extranjeras para la ejecución de obras de infraestructura o servicios públicos locales. Las decisiones relativas a la aprobación de nuevos proyectos, obras y servicios públicos, existentes o por realizar, se toman por acuerdo de los gobiernos locales en las reuniones del Consejo y se determinan por mayoría simple de votos.

Artículo 34. Contrataciones y adquisiciones locales

Los contratos y adquisiciones realizados por los gobiernos locales deben cumplir con las leyes pertinentes y deben hacerse de manera pública, preferiblemente con empresas calificadas constituidas en esa jurisdicción o de otras jurisdicciones. El proceso de contratación y adquisición debe basarse en la buena moral, la libre competencia, la equidad, rentabilidad, transparencia, eficiencia económica, adecuación técnica, trato justo y equitativo con el propósito es asegurar que los

gobiernos locales reciban bienes, servicios y trabajos de la calidad requerida en tiempo y a un precio o costo razonable.

Artículo 35. Actividad empresarial municipal

Las empresas municipales se constituyen por ley a iniciativa de los gobiernos locales con el consentimiento de más de la mitad de los concejales. Estas empresas aplican todas las modalidades previstas por la ley para regular su actividad empresarial y cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos municipales. Los gobiernos locales podrán celebrar convenios de consultoría y financiamiento con las agencias nacionales de promoción de inversiones en este sentido. En ningún caso constituirán competencia desleal para el sector privado ni ofrecerán bienes o servicios a la propia municipalidad en una relación comercial directa y exclusiva.

Artículo 36. Desarrollo económico local

Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico dentro de su jurisdicción y las empresas locales dentro de sus territorios sobre la base de estándares de justicia social. Como tal, los gobiernos locales han creado unidades para tratar temas emergentes en términos de relevancia y tienen ciertos poderes basados en sus funciones que señala la ley.

3.2.11. La ética en la gestión municipal

Arraiza (2018), señala que “Los servicios que prestan los municipios deben buscar siempre la excelencia. Pero no solo debemos centrarnos en esto, sino también permitir que los residentes participen en la administración de la ciudad de manera ordenada y organizada, para que todos puedan contribuir al bienestar de la comunidad”. (p. 87). Para avanzar juntos los gobiernos locales deben inspirar confianza y transparencia entre sus ciudadanos, con un personal genuino dedicado a servir y dedicarse a sus habitantes y sus necesidades.

Toda gestión municipal debe tener en cuenta los siguientes objetivos:

- a) Promover un funcionamiento público transparente, objetivo y justo en el que los ciudadanos puedan sentirse seguros y confiados de los funcionarios públicos municipal;
- b) Promover y practicar una cultura de principios éticos basada en la transparencia y la integridad de la gestión;
- c) Promover una cultura de integridad y transparencia en la gestión de los recursos públicos y mejorar la calidad de los servicios que proporcionan.

En los últimos años, hemos visto una variedad de prácticas corruptas por parte de funcionarios públicos y trabajadores de los municipios. Por ello, se considera necesario trabajar en una cultura de integridad y transparencia para administrar adecuadamente los recursos públicos de la institución.

Hay formas de demostrar la transparencia de la administración en un municipio en particular, es con la conocida "Rendición de cuentas", donde puedes conversar con el municipio y saber qué opinan sobre su gestión. Toda vez que la rendición de cuentas nos permite evaluar continuamente el desempeño de nuestra administración gubernamental y presentar los resultados a nuestros ciudadanos.

Por lo tanto, está claro que no solo debe cambiar el método de gobierno, sino también las personas que gobiernan la ciudad. Porque necesitas un gobernante que no solo sepa cómo dirigir una ciudad y administrar sus recursos, sino que también tenga valores honestos y sinceros para gobernar la ciudad.

3.2.12. La calidad de los servicios públicos

De acuerdo con Vega (2018) afirma:

Actualmente los ciudadanos pierden la confianza en las instituciones por la lentitud de los trámites administrativos,

generando pérdida de tiempo y dinero en boletas, y antes de eso, la atención por falta de empatía. Por lo tanto, los gobiernos locales necesitan ciudadanos altamente eficientes y personal competente para producir efectos de buen gobierno por parte de la institución. (p. 124).

Bravo (2015) afirma:

Los gobiernos locales son más conscientes de las demandas y necesidades de sus poblaciones, y son más responsables de brindarlos que otros niveles de gobierno, y son al menos igual de eficientes para brindarles ciertos servicios. Porque el nivel local, al estar más cerca de la población, necesita brindar mejores servicios en muchos aspectos, especialmente en cuanto a aseo público, seguridad, programas sociales, transporte, salud, educación y otros servicios. Se brinda calidad para garantizar la satisfacción del usuario y no dudamos en participar activamente en las convocatorias públicas para garantizar la prestación eficiente de estos servicios. (p. 99).

Andrade (2014) Señala:

El gobierno central y local están obligados a prestar determinados servicios públicos para satisfacer las necesidades, demandas de sus ciudadanos como usuarios. Para ello, se deben adoptar fondos para apoyar la prestación de estos servicios en aspectos básicos como salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y saneamiento, seguridad y otros servicios sociales que sirvan a estos fines; para ello deben establecerse mecanismos para maximizar el uso de los recursos financieros recaudados mediante herramientas de gestión modernas con los presupuestos públicos. (p. 145).

3.2.13. Prestación de servicios municipales

Barrera (2014) señala:

Esta teoría establece que los estados en los niveles de gobierno central, regional y local están obligados a brindar servicios públicos específicos para satisfacer las necesidades y demandas de sus ciudadanos como usuarios. Para ello, pretenden apoyar la prestación de estos servicios en aspectos básicos como salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y saneamiento, seguridad y otros servicios sociales, debiendo adoptarse una estrategia que permita la recaudación de fondos. Para cumplir con estos objetivos, se deben utilizar mecanismos para el uso óptimo de los fondos recaudados utilizando herramientas modernas de gestión como el presupuesto público. (p. 102).

Castro (2014) sostiene:

Un estado es una entidad comprometida con lograr el bienestar de sus ciudadanos. Para ello, debe esforzarse por prestar servicios de calidad a los usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades y crear escenarios encaminados a la participación ciudadana, el comportamiento, las aptitudes y las actitudes. Los ciudadanos necesitan contar con recursos económicos que sean recaudados equitativamente en el cumplimiento de sus obligaciones. Debe existir un conocimiento claro y específico del rol del Estado en los niveles de gobierno central, regional y local y su actuación, a través de los organismos públicos, para maximizar los recursos recaudados en la prestación de servicios de calidad. Al igual que la participación ciudadana como usuarios, deben entender que valoran la prestación de estos servicios cuando sienten que sus necesidades están cubiertas. (p. 99).

Lovelock (2014) sostiene:

La satisfacción del prestador de servicios es la percepción positiva que generan en sus usuarios del servicio, motivándolos a mejorar su desempeño. En el contexto de los servicios, el valor se define como la importancia que adquiere una determinada acción en relación con las necesidades de una persona en un momento determinado. Las organizaciones crean valor al brindar servicios de calidad que demandan los contribuyentes. A cambio, las organizaciones reciben valor de los contribuyentes en forma de dinero que los clientes pagan para comprar y utilizar sus servicios. (p. 67).

Los municipios provinciales y distritales coordinan y trabajan con los gobiernos a nivel regional y nacional para promover el desarrollo local con el fin de promover la competitividad local y promover mejores condiciones de vida para los pobladores. Los deberes públicos locales que deben cumplir los municipios son los siguientes:

- Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
- Tránsito, circulación y transporte público.
- Educación, cultura, deporte y recreación.
- Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
- Seguridad ciudadana.
- Abastecer y comercialización de productos y servicios.
- Protección y conservación del ambiente.
- Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.
- Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo
- Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.

3.2.14. Los principios de los servicios públicos

Añorve (2017) afirma que:

La provisión de servicios públicos a las comunidades locales debe ser asegurada por los gobiernos locales mediante el establecimiento de procedimientos administrativos y organizaciones destinadas a satisfacer las necesidades de la población y debe basarse en los siguientes principios: igualdad, legalidad, compromiso, perseverancia, adaptación. (p, 214).

El principio de igualdad, garantiza la uniformidad de que los ciudadanos deben utilizar los servicios públicos locales en igualdad de condiciones, siempre que reúnan las condiciones necesarias para utilizar los servicios públicos locales. En otras palabras, los servicios públicos locales deben constituir servicios sociales colectivos.

El principio de permanencia o de continuidad, esto significa que todos los servicios públicos municipales deben prestarse de manera regular y continua sin interrupción en su prestación. Su larga y sólida durabilidad garantiza la satisfacción de necesidades colectivas, a través del tiempo. Es imposible que un servicio público municipal sea proporcionado por periodos.

El principio de adecuación, los servicios públicos locales deben satisfacer las necesidades de las comunidades locales tanto en cantidad como en calidad. Por lo tanto, es de suma importancia que la entidad encargada de brindar los servicios, el personal y las instalaciones adecuadas y suficientes para satisfacer las necesidades de la comunidad.

El principio de generalidad, todos los ciudadanos de las circunscripciones geográficas locales tienen derecho a ser usuarios de los servicios públicos municipales siempre que se realicen de conformidad con las normas legales aplicables que lo regulan.

El principio de legalidad, dispone que los servicios municipales de interés general se respalden por normas legales vigentes.

El principio de obligatoriedad, esta es una obligación constitucional de todos los gobiernos locales involucrados en la provisión de servicios públicos municipales, haciéndolos política y administrativamente responsables ante sus comunidades.

El principio de persistencia, para asegurar la prestación de servicios públicos sin fines de lucro, es necesario definir criterios de carácter económico para cubrir adecuada y equitativamente los costes de mantenimiento.

El principio de adaptación, considera que la prestación de servicios públicos de la ciudad debe adaptarse a las contingencias de la comunidad y las necesidades cambiantes de la comunidad para garantizar un servicio mejor y más eficiente en línea con el desarrollo social.

3.2.15. Mejora y cambio de los servicios públicos

Sallenave (2018) dice que:

Las nuevas modalidades de atención, las tecnologías de la información y la comunicación nos ayudarán a enfrentar muchos de los desafíos que enfrenta la administración pública. Sin embargo, no necesitamos centrarnos en ellos, sino ser conscientes del uso de estas tecnologías junto con cambios organizacionales y nuevas formas de mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas. El gobierno de calidad es una forma altamente eficiente de brindar servicios públicos, reducir los tiempos de espera, mejorar la rentabilidad, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, como ya se ha demostrado mediante buenas prácticas. (p. 99).

La administración pública tiende a adoptar un enfoque estratégico destinado a lograr sus objetivos, implementar de manera efectiva sus políticas y facilitar el desarrollo regional de toda la comunidad. Sin embargo, para poder brindar servicios centrados en el usuario, es esencial que todas las diferentes unidades organizacionales tengan estándares comunes y sean responsables de la calidad de los servicios públicos, lo que puede no ser fácil de implementar, los asuman con la responsabilidad que merecen y sostenerlo en el tiempo.

Los gobiernos enfrentan desafíos derivados de los cambios que ocurren a su alrededor, desde las principales tendencias sociales y económicas hasta las crecientes expectativas de brindar servicios de calidad a los ciudadanos.

Con la gestión de calidad, la prestación de los servicios públicos debe ser más rápida, más eficiente, más cómoda para los usuarios, más personal y adaptada a las necesidades de cada individuo. El sector público, al igual que otros sectores de la economía, se enfrenta al reto de mantenerse al día con los nuevos avances tecnológicos.

3.2.16. Gestión municipal dinámica de los servicios públicos

Mejía (2017) señala:

La gestión dinámica de los servicios públicos por parte de los gobiernos locales implica participación, negociación, convergencia y cooperación entre actores y partes interesadas. Los municipios son los órganos administrativos más cercanos a la comunidad, donde se establecen ventajas comparativas para la comprensión de los problemas locales y se encuentran importantes canales para la expresión democrática de la voluntad local. (p. 156).

El fomento de la participación comunitaria en la gestión municipal, resulta que el Estado proveedor de servicios y comunidad receptora pasiva de los mismos,

ya no tiene cabida en la realidad actual. La participación de los ciudadanos garantiza un mejor funcionamiento de las actividades locales, ya que nadie consigue identificar mejor las necesidades y el uso de los recursos locales, como el usuario del servicio, que vive de cerca la problemática local.

La participación propone un cambio en la dinámica de sistemas de democracia representativa a democracia participativa. Las comunidades se convierten en promotoras de ideas y participación activa en los asuntos públicos, mientras que los gobiernos facilitan los enfoques públicos de la gestión y sirven como asesores y ejecutores técnicos del trabajo consensuado.

Contreras (2017) señala:

Aunque los términos administración y gobierno local a menudo se confunden, existe una clara diferencia. Como gobiernos locales están conformados por los funcionarios, servidores públicos, empleados y trabajadores que prestan servicios en los gobiernos locales. El control comunitario es inherente a la acción municipal. Por tanto, debe entenderse perteneciente o relacionado con el gobierno local sujeto a la ley, dictar las ordenanzas locales y fiscalizar, según quien ejerza las atribuciones del gobierno local conforme a la decisión del consejo. La oficina del alcalde como una agencia ejecutiva responsable de hacer cumplir las regulaciones del gobierno local; según lo estipulado en la Ley Orgánica Municipal. (p. 87).

3.2.17. Percepción de mejora de servicios públicos

Monsiváis (2019) menciona que: “los servicios públicos proporcionados por los gobiernos locales para mejorar las condiciones de vida de los pobladores son: Ordenar el espacio y el uso del suelo, regular la expansión urbana y otorgar permisos de construcción, servicios públicos de limpieza en locales comerciales y lugares públicos, saneamiento, y servicios sanitarios para regular y controlar en los

establecimientos comerciales y lugares públicos” (p. 144). Entonces, los servicios públicos prestados por las municipalidades son un conjunto de actividades y subsidios autorizados, reservados o exigidos por las leyes de cada entidad municipal, cuyo objeto es atender las diversas necesidades del funcionamiento de la sociedad y en última instancia los fines personales y promover la realización efectiva del desarrollo económico, igualdad y bienestar social. Estos suelen ser servicios esenciales ya que el costo lo asume el contribuyente a través del estado.

Estos servicios están destinados a la producción de bienes y actividades encaminadas a la consecución de fines sociales tales como: satisfacer las necesidades de la comunidad, no sólo en lo económico sino también en lo social promoviendo así el desarrollo económico y civil del país.

3.3. Bases conceptuales

3.3.1. La gobernabilidad municipal

Para que la gobernabilidad logre una mayor aceptación entre el público, se requiere el consentimiento a través de la participación pública, y dado que la sociedad civil es una entidad transaccional e involucra cuestiones legales y económicas, la sinergia gubernamental es esencial, considerada como parte del efecto. Podría ser parte de este mecanismo desarrollar estrategias de gobierno para atraer más ciudadanos a los espacios de participación.

Las asociaciones y organizaciones de vecinos en una comunidad se inscriben en los estatutos de la comunidad y reconocen, controlan y regulan su comportamiento para que no queden fuera y, que se reconozca sus acciones, así también, las controle y regule, que no queden al margen del poder municipal, para que no intenten su usurpación. En este sentido, los gobiernos locales resuelven problemas que son las necesidades urgentes de sus ciudadanos, atienden las solicitudes que los ciudadanos consideran urgentes o prioritarias. (Pérez, 2018:154).

Gobiernos Locales

La ley orgánica de municipalidades N° 27972. En el artículo I indica, los gobiernos locales son fundamentales para la organización territorial del estado, institucionalizando y gestionando con autonomía los intereses comunitarios relevantes, y se cree que son un canal directo para la participación vecinal en los asuntos públicos, como parte integrante del gobierno local, del territorio, de la población y de la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son instituciones nacionales que promueven el desarrollo local, con personalidad jurídica pública y capacidad suficiente para lograr sus objetivos. (Ley N° 27972).

Desarrollo económico local

El desarrollo económico local no es simplemente un reflejo de los procesos de desarrollo nacional y el progreso en un lugar en particular. Es el papel de los actores locales en la formulación de estrategias, la toma de decisiones, la implementación de nuevos proyectos e iniciativas innovadoras y el liderazgo lo que realmente caracteriza y mejora el proceso de desarrollo económico distrital. (Criado, 2016:245).

Organización Municipal

Es un proceso constante y sistemático que busca ordenar las funciones y estructuras de los municipios y lograr una gestión eficiente y oportuna que permita una óptima prestación de servicios a los pobladores de su jurisdicción. Esta organización responde a las preocupaciones sobre cómo deben actuar las municipalidades para abordar los desafíos del desarrollo local. (Criado, 2016:245).

Gestión municipal

Es la acción de un gobierno local para lograr sus fines, metas y objetivos y, debe ser realizado por un funcionario. Es decir, deben tener las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones con herramientas que necesita para identificar, fortalecer y mejorar estas competencias en un plan de desarrollo. (Criado, 2016:245).

Capacidad Gerencial

Significa tener objetivos claros, organizar los recursos disponibles, diagnosticar el entorno incluyendo desafíos y oportunidades, y definir pasos y caminos para alcanzar esos objetivos. (Serpa, 2018:67).

Participación Ciudadana

Es el derecho y la oportunidad de los ciudadanos, individual o colectivamente, de intervenir en los asuntos de interés público y de manifestar sus intereses y demandas con el fin de influir en la formulación y decisiones gubernamentales en los distintos niveles de gobierno. La participación pública contribuye a mejorar la calidad de vida del gobierno y de los ciudadanos. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2015).

3.3.2. La calidad de los servicios públicos

Para hablar de la calidad de los servicios públicos locales es conveniente definir primero qué es la calidad de servicio. De hecho, la calidad de la prestación de servicios públicos es un fenómeno nuevo impulsado por cambios importantes en la relación entre los gobiernos y los ciudadanos. Los ciudadanos son conscientes de que están pagando los servicios públicos de simples destinatarios de servicios satisfechos con lo que el gobierno les ha brindado y, en consecuencia, demandan servicios públicos de calidad. (Zeithaml, 2016:120).

Principios de los Servicios Públicos

La provisión de servicios públicos a las comunidades locales debe ser asegurada por los gobiernos locales mediante el establecimiento de procedimientos administrativos y organizaciones destinadas a satisfacer las necesidades de la población y debe basarse en los siguientes principios: igualdad, legalidad, compromiso, perseverancia, adaptación. (Serpa, 2018:67).

Clasificación de los Servicios Públicos Municipales

Los municipios, de acuerdo a sus condiciones territoriales y socioeconómicas y sus capacidades administrativas y financieras, identifican los siguientes servicios municipales: agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpieza, centros de mercado y abastecimiento, cementerios, caminos, parques y jardines, seguridad civil, tránsito, tránsito urbano. (Serpa, 2018:67).

Aseguramiento de la calidad

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar una confianza razonable de que un producto o servicio cumple con los requisitos de calidad establecidos. (Villalobos, 2019:9).

Calidad del servicio

Esto significa mejorar cualitativamente nuestra relación con nuestros clientes y lograr que se sorprendan gratamente con el servicio que brindamos, es decir, lograr que tengan la mejor impresión posible de nuestros servicios. (Villalobos, 2019:9).

Calidad percibida por el cliente

Es la que depende de la satisfacción lograda. Depende del mismo nivel de satisfacción que haya tenido con el producto o servicio. (Villalobos, 2019:9).

Transparencia como democracia

Las discusiones sobre la transparencia como estrategia regulatoria se han vuelto más frecuentes, y en estas discusiones ha prevalecido una cierta cantidad de debates. Es lo que la gente esgrime contra el gobierno, dado que se alienta la transparencia en el trabajo del gobierno para facilitar el control público de las agencias gubernamentales, es posible comprender plenamente las implicaciones de esta teoría. (Schedler, 2011:77).

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

El área de estudio es la región Huánuco donde se ubica el municipio distrital de Tomay Kichwa y donde se realizaron las observaciones de las variables de estudio estudiadas.

En el área teórica, sistematizamos y analizamos teorías relacionadas con nuestro tema de investigación.

4.2 Tipo y nivel de investigación

A. Tipo de investigación

El tipo de investigación es retrospectivo.

Retrospectivo, esto se debe a que los datos se obtienen a partir de encuestas y/o entrevistas sobre hechos ya ocurridos. Su objetivo principal es probar algunas hipótesis formuladas sobre los sujetos de estudio. Es decir, que este tipo de investigación busca la causa de un efecto que ya ha ocurrido. (Martínez, 2009:8).

B. Nivel de investigación

Nuestra investigación se desarrolló en el nivel correlacional.

Correlacional, porque se pretende determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos o características entre sí o, también si no se relacionan. (Hernández, 2014: 130).

De igual forma, el objetivo era realizar predicciones y cuantificar la relación entre ellas. Para ello, se analizó cada una por separado y tras la cuantificación y el análisis se estableció su relación.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población objetivo de este estudio se formó por 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022. Por lo que para determinar el grupo humano que conforma la población en esta investigación, el participante debe encontrarse sujeta a la interacción con la problemática y, cuya distribución se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 1. Población

AUTORIDADES Y DIRIGENTES VECINALES DEL DISTRITO DE TOMAY KICHWA-2022.	TOTAL
Agentes Municipales	17
Alcaldes de Centros Poblados	13
Dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana de la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa.	30
TOTAL	60

Fuente: Registro Agentes/Alcaldes delegados/ Juntas vecinales de Tomay Kichwa (2019-2022).

4.3.2. Muestra y método de muestreo

A. Muestra

Nuestra muestra se formó por 60 participantes, que son los mismos de la población por ser una muestra pequeña y al ser los actores de la participación ciudadana en el desarrollo local, teniendo a autoridades, dirigentes vecinales y

representantes de la vigilancia ciudadana de la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa-2022; tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2. Muestra

AUTORIDADES Y DIRIGENTES VECINALES DEL DISTRITO DE TOMAY KICHWA-2022.	TOTAL
Agentes Municipales	17
Alcaldes de Centros Poblados	13
Dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana de la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa.	30
TOTAL	60

Fuente: Elaborado por la autora

B. Método de muestreo

Para simplificar se utilizó el muestreo no probabilístico, ya que tiene una población pequeña y se entiende como un mecanismo que no utiliza leyes aleatorias ni cálculos probabilísticos, pero su muestreo está sesgado y por lo tanto reduce el nivel de confianza y no se puede calcular el error de su muestreo. (Ñaupas, Humberto, et al., 2011).

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

A. Criterios de Inclusión

-Agentes municipales y alcaldes de centros poblados, dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana, beneficiarios de las contrataciones y reconocidos por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa-2022.

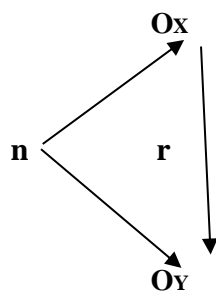
B. Criterios de Exclusión

- Todos los Agentes municipales, alcaldes de centros poblados, dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana que se opusieron a firmar su consentimiento informado.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación se ubica en el No Experimental.

No experimental: porque no se hizo manipulación de la variable; el fenómeno fue estudiado conforme se manifestó en su contexto natural, en consecuencia, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajeno a la voluntad del investigador (Hernández, Fernández & Batista, 2010:105); su diagrama esquemático se muestra a continuación:



Leyenda:

n= Muestra

O_x= variable independiente: Gobernabilidad municipal

O_y= variable dependiente: Los servicios públicos al ciudadano

r = Índice de correlación

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, porque es muy usada en las investigaciones de diversas índoles, se recaudó información empírica a través de la aplicación de un cuestionario que fue aplicado a 60 participantes actores en el desarrollo local como autoridades, dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana de la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa.

4.5.2. Instrumento

En la presente investigación se seleccionó y se validó el siguiente instrumento:

➤ Cuestionario

Se seleccionó el instrumento, para encuestar a 60 participantes actores en el desarrollo local como autoridades, dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana de la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa. Fue estructurado en 12 ítems directamente con los datos detallados de cada encuestado vinculando directamente variables, dimensiones e indicadores de estudio.

4.5.2.1 Validación del instrumento

El instrumento fue sometido a la validez con juicio de cinco (05) expertos:

Dr. Adan A. Francisco Paredes

Dr. Wilder Martel Tolentino

Dr. Ever U. Usuriaga Cespedes

Dr. Andy W. Chamoly Falcon

Dr. Jorge R. Hilario Cárdenas

4.5.2.2 Confiabilidad del instrumento

Aplicamos el alfa de Cronbach y su fórmula para obtener la confiabilidad:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

σ_t^2 : Es la varianza del total de filas (Varianza de la suma de los ítems).

K: Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = \left[\frac{12}{12 - 1} \right] \times \left[1 - \frac{12,41667}{118,41667} \right]$$

$$\alpha = 0,976521$$

En vista a los resultados de **0,976521** obtenidos en la confiabilidad del instrumento, observamos que este reside en la escala de *excelente* lo que garantiza la confiabilidad de nuestro instrumento.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Realizamos pasos detallados para procesar y analizar la información obtenida.

4.6.1. Procesamiento de datos. Esto se hace automáticamente usando los medios de la computadora. Luego de codificar el informe, utilizando el programa estadístico español SPSS versión 27, se elaboró una plataforma de datos y se registraron los datos de los instrumentos; no olvidando parrear los instrumentos aplicados.

A. Clasificación de la información. Esto se hizo con el objetivo de agrupar los datos con su distribución de frecuencias de las variables independientes y dependientes.

B. Codificación y tabulación. La codificación es el paso mediante el cual se forma un contenido o grupo de símbolos o valores, generalmente números o letras. La agregación manual se realizó colocando cada variable en el grupo especificado en la clasificación de datos la distribución de frecuencias. También se ha utilizado la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos computarizados.

4.6.2. Análisis de datos

A. Análisis descriptivo e interpretación de datos

Para el análisis descriptivo de cada variable se tuvo en cuenta la tendencia principal de la variable, la dispersión y el porcentaje de las variables categóricas.

B. Análisis de referencia e interpretación de datos

En el análisis de datos inferenciales, utilice la estadística Rho de Speman para medir las relaciones entre las variables en estudio. Se consideró que la significación era 0,05. Se realizaron pruebas de correlación para el procesamiento de datos utilizando el paquete estadístico español SPSS versión 22, Minitab y Excel.

4.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos para el desarrollo de la presente investigación cumplen con los siguientes principios:

Protección a las personas participantes de la investigación

Beneficencia y no maleficencia

Justicia

Integridad científica

Consentimiento Informado y Expreso

Finalmente se procesó los datos recolectados utilizando todos los instrumentos y técnicas necesarias.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

5.1.1. VARIABLE 1: Gobernabilidad municipal.

DIMENSIÓN 1: Gobernabilidad democrática

- INDICADORES:** - Capacidad de promover la organización de la sociedad civil
 - Capacidad de promover la participación y concertación local
 - Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social

Tabla 3.

Acciones que propician la organización y participación civil dentro del municipio, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Indicadores de participación democrática	Escala agrupada					
	Si		No		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Capacidad de promover la organización de la sociedad civil	45	75%	15	25%	60	100%
Capacidad de promover la participación y concertación local	45	75%	15	25%	60	100%
Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social	48	80%	12	20%	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

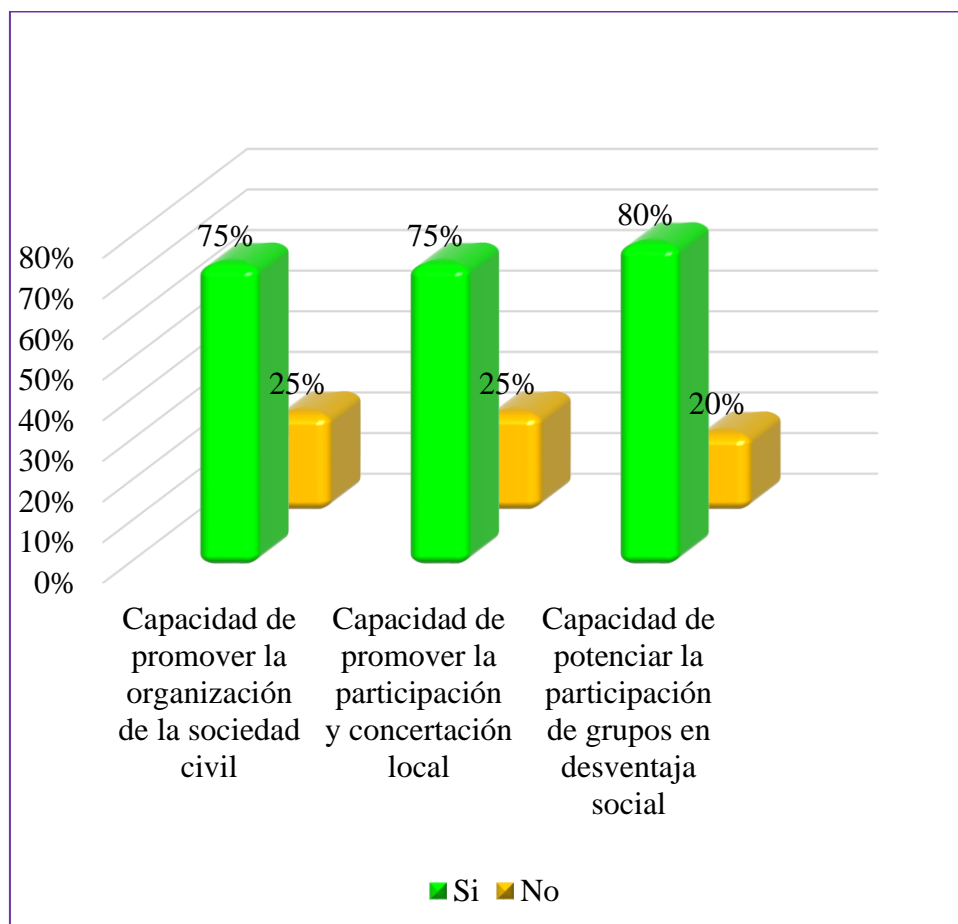


Figura 1: Indicadores en porcentajes de las acciones que propician la organización y participación civil dentro del municipio, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Interpretación.

En la tabla 3, se muestran los resultados en conformidad a la dimensión “Gobernabilidad democrática”; así tenemos que 45 encuestados que representan al 75% del total muestral, afirman que existe capacidad de promover la organización de la sociedad civil en la Municipalidad; en tanto, 15 objetan esta proposición, representando al 25%. En lo que concierne a si existe capacidad de promover la participación y concertación local por la Municipalidad, 45 encuestados responden afirmativamente; mientras, 15 refutan esta aseveración, los que respectivamente conforman el 75% y 25% del total. Con respecto a si existe capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social por la Municipalidad Distrital, 48 encuestados lo afirman; mientras, 12 testifican en

contra, representando al 80% y 20% de sujetos en estudio, respectivamente. Los resultados obtenidos indican que mayoritariamente los encuestados exhiben su conformidad a las acciones del municipio para brindarles, de manera democrática, participación como organización civil organizada; pues, como se aprecia en la figura 1, el 75% de los encuestados, en cada indicador, responden afirmativamente a las interrogantes estipuladas en el cuestionario.

DIMENSIÓN 2: Gobernabilidad de las finanzas municipales.

INDICADORES: - Capacidad administrativa financiera. - Cumple la transparencia pública. - Capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos.

Tabla 4.

Acciones que determinan la transparencia en la distribución de las finanzas en el municipio, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Actitudes de transparencia municipal	Escala agrupada					
	Si		No		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Capacidad administrativa financiera	46	77%	14	23%	60	100%
Cumple la transparencia pública	46	77%	14	23%	60	100%
Capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos	48	80%	12	20%	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

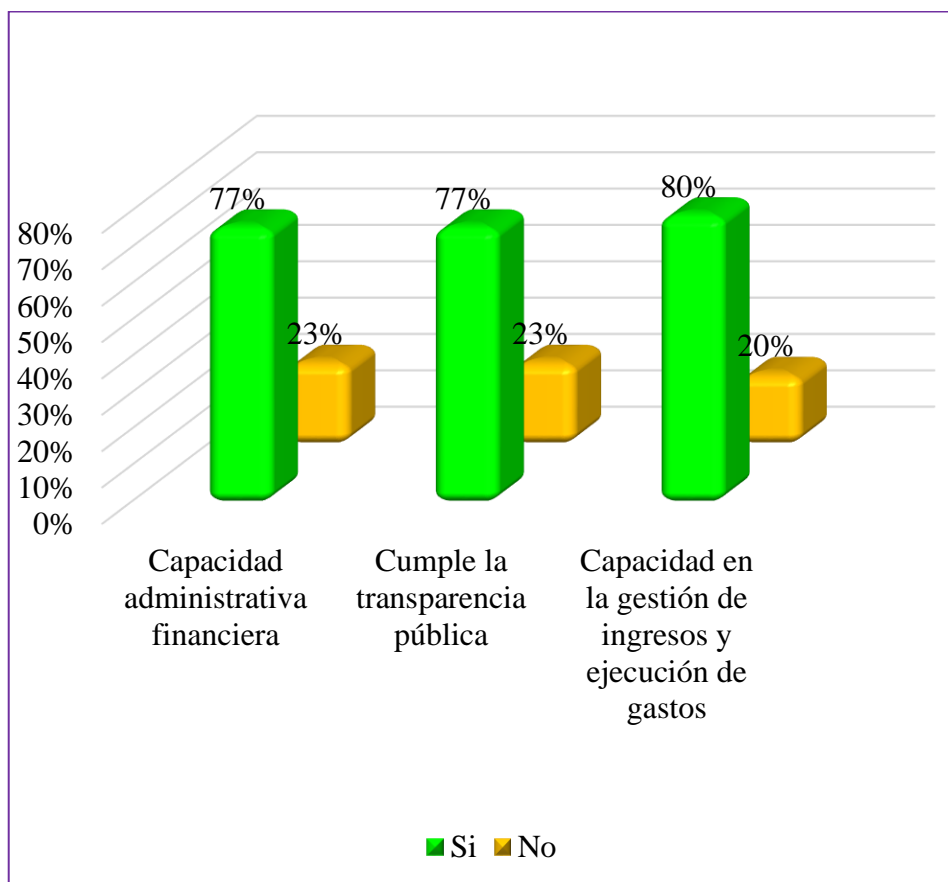


Figura 2: Indicadores en porcentajes de las acciones que determinan la transparencia en la distribución de las finanzas en el municipio, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Interpretación.

La información presentada en la tabla 4, para la dimensión “Gobernabilidad de las finanzas municipales”, muestra que, 46 encuestados, que representan al 77% del total afirman que existe capacidad administrativa financiera en la Municipalidad; en tanto, 14, que conforman el 23%, se muestran contrarios. Así mismo, en lo respectivo a si se cumple con la transparencia pública en la Municipalidad Distrital, 46 encuestados que representan al 77% del total muestral, responden afirmativamente, mientras, 14 declaran lo contrario, representando al 23% de sujetos. En conexión a si consideran que existe capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital 48 encuestados responden afirmativamente; en tanto, 12 manifiestan ser contrarios, representando al 80% y

20% del total, respectivamente. Estos resultados confirman que existe en mayoría beneplácito de los encuestados con el trabajo edil en materia de transparencia en el manejo de los recursos económicos; pues, apreciamos en la figura 2 que más del 75% de los encuestados se expresan afirmativamente a cada interrogante en cuestión.

DIMENSIÓN 3: Gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal.

INDICADORES: - Eficiencia en la ejecución de obras públicas. - Atención de las solicitudes.

Tabla 5.

Factores que garantizan el cumplimiento de compromisos asumidos por el municipio, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Indicadores de compromiso edil	Escala agrupada					
	Si		No		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Eficiencia en la ejecución de obras publicas	43	72%	17	28%	60	100%
Atención de las solicitudes	44	73%	16	27%	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

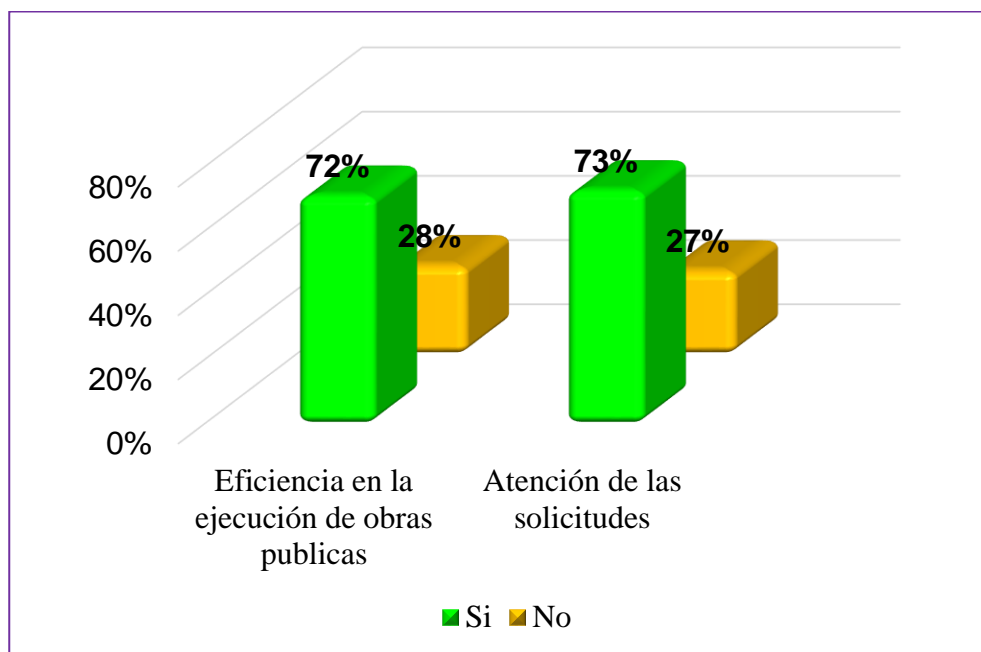


Figura 3. Factores en porcentajes que garantizan el cumplimiento de compromisos asumidos por el municipio, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Interpretación.

Los resultados para la dimensión “Gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal”, mostrados en la tabla 5, 43 encuestados que representan al 72% del total, consideran que existe eficiencia en la ejecución de obras públicas por la Municipalidad; en tanto, 17 responden negativamente, representando al 28% del total de la muestra. En lo pertinente a si consideran que existe eficiencia en la atención de las solicitudes de obras públicas por la Municipalidad de Tomay Kichwa, 44 encuestados responden afirmativamente; mientras, 16 lo objetan, representando al 73% y 27% del total muestral, respectivamente. Producto de la información recogida y presentada, ésta nos permite evidenciar que mayoritariamente los sujetos demuestran conformidad con el accionar de los profesionales responsables de la inversión para el desarrollo comunal; pues en la figura 3, más del 70% responden afirmativamente a las preguntas del instrumento.

VARIABLE 2: Los servicios públicos al ciudadano**DIMENSIÓN 4:** Percepción ante la mejora de servicios.**INDICADORES:** - Seguridad ciudadana. - Servicio de limpieza pública.

- Conservación de parques y jardines. - Servicios administrativos en sus trámites.

Tabla 6.*Nivel de satisfacción hacia el accionar edil, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.*

Percepción ciudadana del trabajo en la comuna	Escala agrupada					
	Bueno		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Seguridad ciudadana	45	75%	15	25%	60	100%
Servicio de limpieza publica	41	68%	19	32%	60	100%
Conservación de parques y jardines	31	52%	29	48%	60	100%
Servicios administrativos en sus trámites	36	60%	24	40%	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

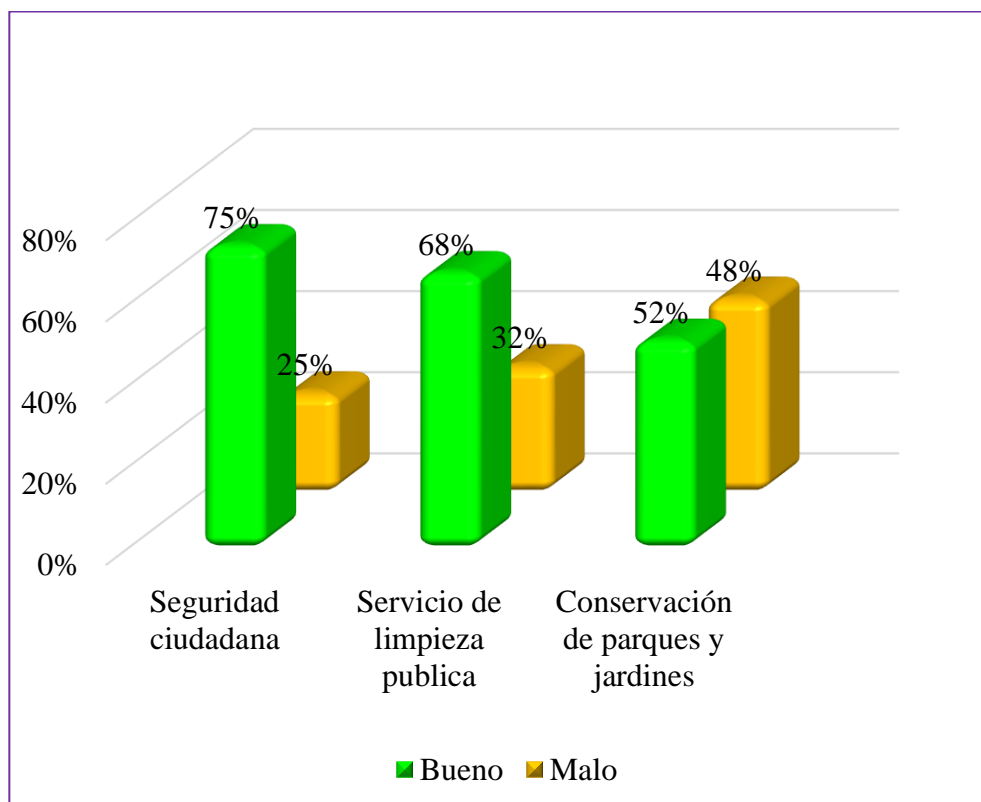


Figura 4: Indicadores en porcentajes del nivel de satisfacción hacia el accionar edil, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Interpretación.

En la tabla 6, se presentan los resultados de la dimensión “Percepción ante la mejora de servicios”, 45 encuestados, expresan que es bueno los servicios que brinda la Municipalidad, en materia de seguridad ciudadana; mientras, 15 manifiestan que es malo, representando al 75% y 25% del general muestral respectivamente. Concerniente a los servicios de limpieza pública que brinda la Municipalidad de Tomay Kichwa, 41 le califican de bueno, mientras, 19 manifiestan que es malo, representando al 68% y 19% del total respectivamente. Con respecto a los servicios de conservación de parques y jardines por parte de la Municipalidad, 31 encuestados le califican de bueno; en tanto, 29 expresan que es malo, los que representan respectivamente al 52% y 48% de los sujetos en estudio. Así mismo, en lo que se refiere a los servicios

administrativos en sus trámites en la Municipalidad, durante el año 2022, 36 le califican de bueno, mientras, 24 declaran que es malo, representando al 60% y 40% del total correspondientemente. Estos resultados nos permiten distinguir que los encuestados mayormente sienten que existe responsabilidad en el trabajo edil para mostrar la eficiencia administrativa y una buena imagen en el ornato de la ciudad; sin embargo, existe un porcentaje importante que desapueba la gestión en lo referente al cuidado de los parques y jardines,

Tabla 7.

Resultados de la variable 1 “Gobernabilidad municipal” por dimensiones, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Dimensiones	VARIABLE (1): Gobernabilidad municipal					
	No		Si		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Gobernabilidad democrática	17	28%	43	72%	60	100%
Gobernabilidad de las finanzas municipales	18	30%	42	70%	60	100%
Gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal	14	23%	46	77%	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

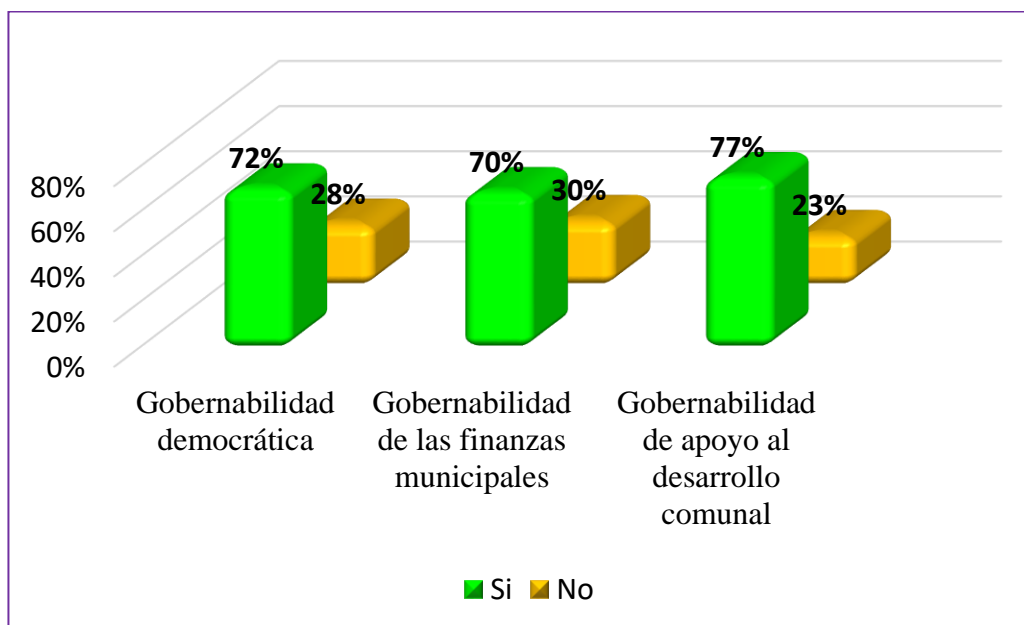


Figura 5: Resultados en porcentajes de la variable 1 “Gobernabilidad municipal” por dimensiones, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Interpretación.

En la tabla 7, se presenta la información concerniente al estudio descriptivo de la variable 1, “Gobernabilidad municipal”; así observamos que los encuestados mayormente asignan sus respuestas a la categoría afirmativa, lo cual dice de ellos que existe conformidad en el trabajo participativo de la municipalidad y la organización civil; pues; más del 70% para cada indicador responden que sí.

Tabla 8.

Resultados de la variable 2 “Los servicios públicos al ciudadano” por dimensiones, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Dimensiones	VARIABLE (2): Los servicios públicos al ciudadano					
	Malo		Bueno		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%

Percepción						
ante la mejora de servicios	22	36%	38	64%	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

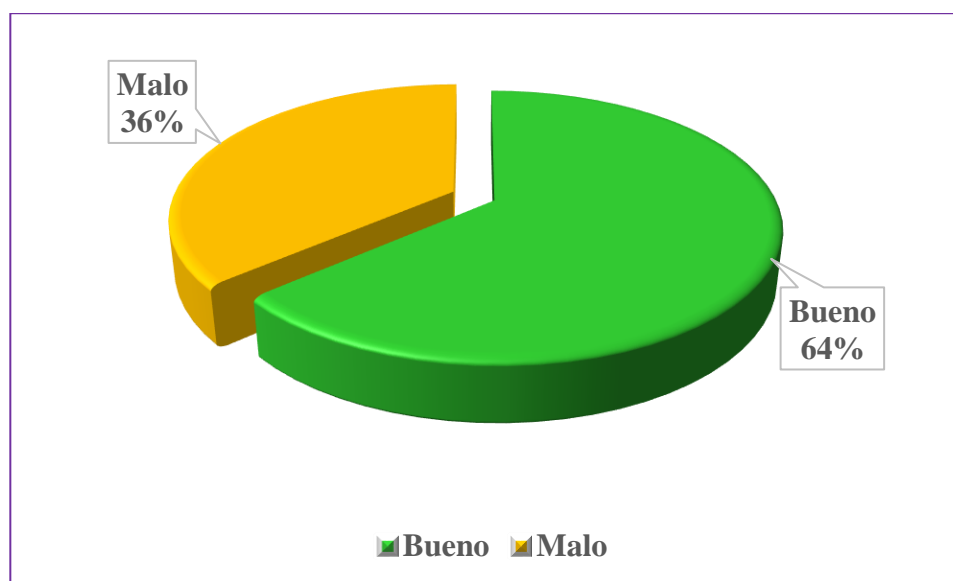


Figura 6: Resultados en porcentajes de la variable 2, “Los servicios públicos al ciudadano” por dimensiones, según las autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Interpretación.

En la tabla 8, los resultados presentados para la variable 2 “Los servicios públicos al ciudadano”, nos permiten entender la conformidad de los encuestados hacia el nivel de consideración municipal que le permite brindar un buen servicio al ciudadano; pues, conforme a lo mostrado en la figura 6, más del 60% califican de bueno el nivel de los servicios públicos.

5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

5.2.1. Hipótesis general

Variables:

V. 1.: Gobernabilidad municipal.

V. 2.: Los servicios públicos al ciudadano.

1. Planeamiento de hipótesis

Hi: La gobernabilidad municipal se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

H0: La gobernabilidad municipal no se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

2. Nivel de significancia:

Alfa = 5%

3. Estadístico de prueba:

Puesto que el estudio es de diseño no experimental de nivel correlacional, y además, ambas variables asignan escalas cualitativas a las opciones de respuestas, utilizaremos como estadístico de prueba la Rho de Spearman; para determinar el grado de relación existente.

4. Valor del coeficiente de correlación:

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1

Empleamos el software estadístico SPSS

Tabla 9.

Correlación entre la Gobernabilidad municipal y Los servicios públicos al ciudadano, en la municipalidad distrital de Tomay Kichwa, 2022.

		Gobernabilidad municipal	Los servicios públicos al ciudadano
Rho de Spearman	Gobernabilidad municipal	Correlación	1,000
		Significancia	0,659**
		N	60
Los servicios públicos al ciudadano		Correlación	0,659**
		Significancia	1,000
		N	60

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Conclusión.

En la tabla 9, el P valor es de 0%, situándose por debajo de 5%, paralelamente, el resultado alcanzado para la Rho de Spearman es de 0,659; y, en conformidad al nivel de categorización se confirma una correlación positiva alta; en tal sentido, existe suficiente evidencia para validar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; es decir, “La gobernabilidad municipal se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022”.

5.2.2. Hipótesis específicas

Empleamos el software informático SPSS, por su versatilidad para procesar información relevante.

a. Contrastación entre la Gobernabilidad democrática y la Percepción ante la mejora de servicios.

Tabla 10.

Correlación entre la Gobernabilidad democrática y la Percepción ante la mejora de servicios, en la municipalidad distrital de Tomay Kichwa, 2022.

		Gobernabilidad democrática	Percepción ante la mejora de servicios
Rho de Spearman	Gobernabilidad democrática	Correlación	1,000
		Significancia	.
		N	60
Percepción ante la mejora de servicios		Correlación	0,614**
		Significancia	0,000
		N	60

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022.

Hipótesis 1.

Hi₁: La gobernabilidad democrática se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

H0₁: La gobernabilidad democrática no se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

Conclusión.

La tabla 10, muestra que la Rho de Spearman tiene el valor de 0,614; y confirma una correlación positiva alta; con un P valor de 0% no supera a 5%; suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipostasis alterna, es decir, “La gobernabilidad democrática se relaciona de manera directa con la

percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022”.

b. Contrastación entre la Gobernabilidad de las finanzas municipales y la Percepción ante la mejora de servicios.

Tabla 11.

Correlación entre la Gobernabilidad de las finanzas municipales y la Percepción ante la mejora de servicios, en la municipalidad distrital de Tomay Kichwa, 2022.

		Gobernabilidad de las finanzas municipales	Percepción ante la mejora de servicios
Rho de Spearman	Percepción ante la mejora de servicios	Correlación	0,771**
		Significancia	0,000
		N	60
	Gobernabilidad de las finanzas municipales	Correlación	1,000
		Significancia	.
		N	60

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022. (Anexo 04).

Hipótesis 2.

Hi2: La gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

H02: La gobernabilidad de las finanzas municipales no se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

Conclusión.

En la tabla 11, la Rho de Spearman presenta un valor de 0,771, con un P valor de 0% está por debajo de 5%; esto prueba tener una correlación alta; en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, “La gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022”.

c. Contrastación entre la Gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal y la Percepción ante la mejora de servicios.

Tabla 12.

Correlación entre la Gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal y la Percepción ante la mejora de servicios, en la municipalidad distrital de Tomay Kichwa, 2022.

		Gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal	Percepción ante la mejora de servicios
Rho de Spearman	Percepción ante la mejora de servicios	Correlación	0,661**
		Significancia	0,000
		N	60
	Gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal	Correlación	1,000
		Significancia	.
		N	60

Fuente: Cuestionario aplicado a las 60 autoridades y dirigentes vecinales del distrito de Tomay Kichwa-2022. (Anexo 04).

Hipótesis 3.

H_{i3}: La gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

H₀₃: La gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal no se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.

Conclusión.

La representación de la tabla 12, el Rho de Spearman, tiene un resultado de 0,661; el cual confirma una correlación positiva alta; con un P valor de 0% no llega a superar a 5%; en tal sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; es decir, “La gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022”.

5.3. Discusión de resultados

Este apartado presenta la confrontación de los resultados con los referentes teóricos.

5.3.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos

A). La hipótesis específica 1, entre gobernabilidad democrática y la percepción ante la mejora de servicios públicos, tiene un resultado de 0,614 en la prueba Rho de Spearman indicando una correlación positiva alta. Se confirma que existe relación directa entre la gobernabilidad democrática con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, toda vez que en la opinión de los dirigentes vecinales la organización

de la sociedad civil, la participación y concertación local y el de potenciar la participación de grupos en desventaja social son promovidos por los funcionarios y empleados que laboran en la Municipalidad, considerando que su participación de los ciudadanos es importante para mejorar los servicios públicos en la ciudad. Sin embargo, nuestros resultados guardan cierta semejanza con la investigación de Ccalloca & Chipa (2019) quienes concluyen que el servicio de limpieza pública es el servicio municipal con mejor calificación en el Distrito de Chivay (puntuación: 3.041 = bueno). Le sigue el servicio de conservación de parques y jardines (puntuación: 2.739 = regular) y el servicio de seguridad ciudadana (puntuación: 2.674 = regular). La dimensión de la gestión municipal en la dimensión gobernabilidad democrática tiene una calificación baja, en un 25.3% de intensidad (Tau b de Kendall: coeficiente de correlación = 0.253).

B). La hipótesis específica 2 entre gobernabilidad de las finanzas municipales y la percepción ante la mejora de servicios públicos, tiene como resultado de 0,771 en la prueba Rho de Spearman, indicando una correlación alta, ello demuestra que la gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de Tomay Kichwa, lo que implica que los funcionarios y empleados de la gestión saliente cumplieron con transparentar su administración financiera, las operaciones en el portal de transparencia municipal al publicar datos de ingresos y la ejecución de gastos ejecutados de cada año en la mejora de los servicios públicos, según lo percibido por las autoridades comunales, dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana de la Municipalidad. Para lo cual nuestro resultado guarda coincidencia con la investigación de Fweltala (2018), quien concluye que en las zonas urbanas, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Montufar es responsable del tratamiento de agua potable y alcantarillado. El agua potable y el saneamiento son servicios básicos que deben ser provistos a todas las poblaciones con estándares de calidad, eficientes, sostenibles y asequibles para garantizar una vida digna como lo consagra la Constitución.

C). Finalmente, la hipótesis específica 3, entre gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal y la Percepción ante la mejora de servicios públicos adquiere un resultado de 0,661 en la prueba Rho de Sperman, confirmando una correlación positiva alta, se demuestra que la gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal tiene relación directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, toda vez que en la opinión de las autoridades comunales y dirigentes vecinales perciben de manera positiva que los funcionarios y empleados de la gestión saliente cumplieron con la ejecución de obras públicas y la atención de las solicitudes para ejecutar obras en los caseríos y centros poblados y satisfacer las exigencias y necesidades de la población que se encuentra en extrema pobreza, teniendo en cuenta que el municipio es una entidad pública obligada a promover el desarrollo local y, a prestar servicios públicos eficientes con procedimientos articulados de planificación y lograr los impactos deseados que aseguren la calidad de vida de sus ciudadanos. Al respecto, nuestros resultados guardan cierta semejanza con el estudio de Martínez (2021), concluye que la ciencia se preocupa por la búsqueda de soluciones a los problemas sociales y tiene como objetivo implementar esos resultados en beneficio de todos. La voluntad de los políticos es satisfacer las demandas ciudadanas y la intención de mejorar la eficiencia del servicio.

5.3.2. Con la hipótesis general

Los resultados de la hipótesis general en prueba de correlación Rho de Sperman tiene un valor de 0,659, indicando una correlación positiva alta. Se determina que la gobernabilidad municipal se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad de Tomay Kichwa, toda vez que la gobernabilidad democrática, la gobernabilidad de las finanzas municipales y la gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal desarrollada por la gestión municipal saliente, es percibida en la opinión de las autoridades comunales y dirigentes vecinales de manera positiva, debido a que

fueron incentivados su participación como ciudadanos en el trabajo articulado con los gestores del gobierno local en la mejora de la prestación de servicios públicos al ciudadano. Al respecto, nuestros resultados guardan relación con los estudios de Chunga (2018), quien concluye que los servicios públicos en este municipio están legalmente obligados por ley a cumplir y brindar servicios eficientes y con valor agregado, particularmente en relación con los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana y programas sociales, para generar confianza y tranquilidad y tener un impacto significativo en la satisfacción del usuario en el municipio Distrital de Hualmay.

5.4. Aporte científico de la investigación

Esta investigación contribuye a la existencia de gobiernos locales que requieren creatividad, estrategia y visión de futuro. Hay que tener en cuenta que el nivel de satisfacción de las demandas de los ciudadanos está en constante cambio y la percepción de satisfacción es la base para la mejora continua desde los aspectos más cooperativos para tomar acuerdos y mejorar la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos.

Los ciudadanos mantienen sus exigencias de profesionalidad, respeto, confianza, cortesía, seriedad, tiempo de respuesta, imagen y facilidades de servicio en cada servicio y se convierten en los primeros jueces que definen la calidad percibida del servicio.

Este estudio considera que, mediante la aplicación de normas y procesos del sistema de calidad, la eficacia de las técnicas y teorías de calidad del servicio destinadas a mejorar las condiciones de vida de los pobladores y sus necesidades en atender las quejas; creemos que es posible mejorar los servicios de los gobiernos locales, y que satisfaga las expectativas de los usuarios en el cumplimiento de los servicios municipales.

CONCLUSIONES

Analizando los resultados y comparándolos con los objetivos marcados, podemos sacar las siguientes conclusiones:

1. En lo que refiere al objetivo específico 1, entre gobernabilidad democrática y la percepción de la mejora de los servicios públicos, obtuvo como resultado una probabilidad de $p=0,000$, siendo este valor menor que el punto crítico establecido $p < 0,05$, con un coeficiente de correlación de $(r) = 0,614$. Se demuestra que existe relación directa entre la gobernabilidad democrática con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de Tomay Kichwa, considerando que su participación de los ciudadanos es importante para mejorar los servicios públicos en la ciudad.

2. Respecto al objetivo específico 2, entre Gobernabilidad de las finanzas municipales y la percepción de la mejora de los servicios públicos, obtuvo como resultado una probabilidad de $p=0,000$, siendo este valor menor que el punto crítico establecido $p < 0,05$, con un coeficiente de correlación de $(r) = 0,771$. Se indica que la gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de Tomay Kichwa, debido a que la gestión saliente cumplió con transparentar su administración financiera, al publicar en el portal datos de ingresos y la ejecución de gastos ejecutados de cada año en la mejora de los servicios públicos.

3. En lo que refiere al objetivo específico 3, entre Gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal y la Percepción ante la mejora de servicios públicos, obtuvo como resultado una probabilidad de $p=0,000$, siendo este valor menor que el punto crítico establecido $p < 0,05$, con un coeficiente de correlación de $(r) = 0,661$. Se comprueba que la gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en el Municipio Distrital de Tomay Kichwa, debido a que la gestión saliente cumplió

con la ejecución de obras públicas y la atención de las solicitudes para ejecutar obras en los caseríos y centros poblados que se encuentra en extrema pobreza.

4. De acuerdo con el objetivo general de la investigación y el análisis inferencial se obtuvo como resultado una probabilidad de $p=0,000$ siendo este valor menor que el punto crítico $p < 0.05$, con un coeficiente de correlación de $(r) = 0,659$ en la prueba de Rho de Spearman. Se determina que la gobernabilidad municipal se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, debido a que los encuestados fueron incentivados en su participación como ciudadanos en el trabajo articulado con los gestores del gobierno local en la mejora de la prestación de servicios públicos al ciudadano.

SUGERENCIAS

1. Realizar una planificación anticipada con participación compartida con la población usuaria y organizar de manera conveniente y pertinente la mejora de los servicios públicos y no caer permanentemente en la improvisación.
2. Mejorar las políticas públicas de transparencia con una adecuada comunicación para generar confianza en el manejo eficiente y eficaz de los recursos financieros de la municipalidad.
3. Se sugiere a los funcionarios de la municipalidad consolidar un modelo de gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal, a fin de atender prioritariamente los servicios públicos que es un indicador importante del bienestar y de la calidad de vida de los ciudadanos.
4. Se sugiere a los funcionarios de la municipalidad incrementar la eficiencia, ética y responsabilidad, puesto que los municipios son órganos de gobierno más cercanos a los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Álvarez, L. (2018). Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017 (Tesis de doctorado). Lima: Universidad César Vallejo.
- Andrade, L. (2014). La Calidad de los Servicios Públicos en el Perú. Editorial el Universo. P, 145. Lima Perú.
- Añorve, M. (2017). Servicios Públicos Municipales. Editorial Porrúa, p, 214. México.
- Aponte, C. (2018). La gestión municipal y la percepción del logro de metas municipales de Huari, Ancash, 2017 (Tesis de grado). Lima: Universidad César Vallejo.
- Arraiza, E. (2018). Manual de gestión municipal. Obtenido en: https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec.p.87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460
- Barrera, J. (2014). Los Servicios que prestan las Entidades Públicas. Editorial el manantial SAC. Pag. 102. Lima Perú.
- Bayón, M. (2018). El neoinstitucionalismo y el Banco Mundial: gobernabilidad y gobernanza. Economía y Desarrollo, p,112. Habana- Cuba.
- Bonilla, G.V. (2018). La Gobernanza y sus Implicaciones en la Gestión Pública de los Municipios. Caso Gad Municipal del Cantón Colta. [Tesis de título]. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba. Ecuador.

- Bujaico de la Cruz, S. & Girón Flores, A. (2017). “El plan estratégico y la gestión de la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho – 2016” Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Bravo, J. (2015). Los Servicios Públicos que prestan las entidades públicas. Editorial el Bosque. P, 99. Lima Perú.
- Bravo, J. (2017). Los Servicios Públicos que prestan las entidades públicas. Editorial el Bosque. P, 78. Lima Perú.
- Briceño, Y. (2016). “*Gestión Municipal y Calidad del Servicio en Municipalidad Distrital de Chugay año, 2016*”. [Tesis de bachiller]. Universidad Nacional de Trujillo.
- Camou, A. (2016). Gobernabilidad y democracia. Instituto Nacional Electoral. P, 67. México.
- Castilla. M. (2019). Observatorios de políticas públicas: conceptos de gestión pública municipal (Documento para la discusión). Proyecto Nacional de Capacitación Municipal. República de Colombia-Unión Europea. Recuperado de <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/observatorio%20de%20pol%C3%ADticas%20p%C3%ABlicasconceptos%20de%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20municipalpdf>
- Castro, H. (2014). Los Servicios Públicos de Calidad. Editorial el Manantial SAC. p, 99. Lima Perú.
- Ccalloca, A.I., & Chipa, J. (2019). Valoración ciudadana sobre gestión municipal andina y calidad de servicios municipales en el distrito de Chivay,

Provincia de Caylloma, región Arequipa, 2019. Tesis de título. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

- CEPAL. (2018). Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://www.cepal.org/es>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2015). Glosario de Planeamiento Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021. Obtenido de ceplan.gob: https://www.ceplan.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/12/2015_glosario_plan_estrategico_de_desarrollo_2021-1.pdf
- Contreras, F. (2017). Gestión Municipal: Evaluación Crítica y Propuestas de Modernización. P, 87. Recuperado de <http://cppunab.cl/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Gesti%C3%B3n-Municipal-CPP.pdf>
- Criado, I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. Revista de Estudios Políticos, pp. 245. Lima-Perú.
- Chunga, E.K. (2018). “Los Servicios Públicos y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay”. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho- Perú.
- FAO. (2018). Gobernanza. Recuperado el 19 de diciembre de 2018, de <http://www.fao.org/inaction/territorios-inteligentes/componentes/gobernanza/indicadores-de-resultado/es>
- Fueltala, V.A. (2018). El Modelo de Gestión Municipal y su incidencia en la Provisión del servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montufar. Tesis de Maestría. Universidad de Posgrado del Estado. Quito-Ecuador.

- Hernández R. (2010) Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Interamericana Editores, p.150. México.
- Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, L.P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). D.F, México: Editorial Mc Graw Hill Education. p, 130. México.
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La Gestión y la Planificación municipal en el Perú. Revista Tecnológica ESPOL, p, 110,118. Obtenido de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/viewFile/407/286>
- Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972. (2003). Congreso de la República del Perú.
- Lovelock, Ch. (2014) “Marketing de servicios” Ed. Prentice Hall. p, 67. México.
- Macas, W.F. (2022). La Gobernanza en el Municipio de Riobamba y los Emprendimientos. Tesis de título. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.
- Martínez, M. (2009). Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. Segunda edición. Ed. Trillas. P, 8. México.
- Martínez, P.J. (2021). Eficiencia en la gestión de los servicios públicos municipales. [Tesis doctoral]. Universidad de Murcia. España.
- Mejía, J.P. (2017). “La sociedad civil y el buen gobierno”. En op. cit. 2004, en Los nudos críticos de la gobernabilidad: Propuestas para un buen gobierno. IDEA; p, 156. Lima.

- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22/144/rys2019/31/1206>
- Moreno, R. (2014). Administración pública y gobernanza en la segunda década del siglo XXI. UAEM. P. 321. México.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis; Pág. 189. Lima-Perú.
- Osborne, S.P. (2010). *The New Public Governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. London: Routledge. P,377, 378. Canadá.
- Perales, M.L. (2018). “Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018”. Tesis de Maestría. Ica. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Pérez, G. (2018). Gobernanza y gobernabilidad. *Bitácora Urbano Territorial*, 28(1), 101-102. <https://doi.org/p.154/bitacora.v28n1.70693>
- Ramírez, C.J.L. (2022). Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. Tesis Maestría. Universidad Nacional de Tumbes.
- Sanín, H. (2016). La importancia de la gestión por procesos en la gerencia pública. Obtenido de <https://bit.ly/2O8s9rd>
- Sallenave, J.P. (2018). *La Gerencia Integral*. Editorial Norma S.A. p, 99. Bogotá-Colombia.

- Serpa, A.C. (2018). "El Plan Estratégico y la Mejora de la Gestión Pública en la Municipalidad de Jesús María. Departamento en Gestión Pública, p, 67. Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2354/NIETO%20SER>
- Solheim, H. (2016). *Gobernabilidad y gestión local de la seguridad* (Tesis doctoral). Leiden: Universiteit Leiden. P, 97. Bogotá. Colombia.
- Schedler, A. (2011). ¿Qué es la rendición de cuentas? En Sosa, J. (Coord.) *Transparencia y rendición de cuentas*. p, 77. Recuperado de http://data.evalua.cdmx.gob.mx/docs/estudios/i_trc_eap.pdf
- Tintaya, A. (2013). *Concepto de Gestión Municipal*. Recuperado de <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.com/2013/07/gestion-municipal.html>
- Valdivieso, P. (2018). *Municipal Governance, Environmental Management and Disaster Risk Reduction in Chile*. *Bulletin of Latin American Research*, 36(4), 440-458.
- Vega, J. (2015). *Gestión pública local, gobernanza y participación: una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela*. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/21-23/hvegas.pdf?sequence=1>
- Vega, Y. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chugay* (tesis de pregrado). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Vegas, H. (2015). *Gestión pública local, gobernanza y participación. Una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela. Visión investigativa sobre participación y gestión pública local* (Método

Delphi). (Tesis de Doctorado) Universidad de Carabobo. P, 232.
Valencia, Venezuela.

Villalobos, S. (2019). El Gobierno local y su desarrollo. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/el-gobierno-local-y-su-desarrollo>.

Zeithaml, B. (2016). Calidad total en la gestión de servicios. Ed. Díaz de Santos. P, 120. Madrid.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad municipal y la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS <input type="checkbox"/> ¿Qué relación existe entre la gobernabilidad democrática y la percepción de la mejora de los servicios públicos en la</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre la gobernabilidad municipal y la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS <input type="checkbox"/> Evaluar cuál es la relación entre la gobernabilidad democrática y la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022. <input type="checkbox"/> Evaluar en qué medida la gobernabilidad de las finanzas municipales</p>	<p>GENERAL Hi: La gobernabilidad municipal se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022. H0: La gobernabilidad municipal no se relaciona de manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.</p> <p>ESPECÍFICAS <input type="checkbox"/> Hi1: La gobernabilidad democrática se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos</p>	<p>V. I</p> <p>GOBERNABILIDAD MUNICIPAL</p>	<p>GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA</p> <p>GOBERNABILIDAD DE LAS FINANZAS MUNICIPALES</p> <p>GOBERNABILIDAD DE APOYO AL DESARROLLO COMUNAL</p>	<p>-Capacidad de promover la organización de la sociedad civil - Capacidad de promover la participación y concertación local - Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social</p> <p>-Capacidad administrativa financiera - Cumple la transparencia pública -Capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos</p> <p>-Eficiencia en la ejecución de obras públicas -Atención de las solicitudes</p>	<p>Cuestionario</p> <p>ESCALA Muy de acuerdo De Acuerdo Indiferente En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION Retrospectivo</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN Diseño No experimental.</p> <p>Leyenda: n= Muestra Ox= variable independiente: Gobernabilidad municipal Oy= variable dependiente: Los servicios públicos al ciudadano r = relación unidireccional de las variables</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Población: Constituido por 60 participantes, del</p>

<p>Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿En qué medida la gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿De qué manera la gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay</p>	<p>se relaciona con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.</p> <p><input type="checkbox"/> Conocer de qué manera la gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.</p>	<p>en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.</p> <p><input type="checkbox"/> H01: La gobernabilidad democrática no se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.</p> <p><input type="checkbox"/> Hi2: La gobernabilidad de las finanzas municipales se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.</p> <p><input type="checkbox"/> H02: La gobernabilidad de las finanzas municipales no se relaciona de manera significativa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.</p> <p><input type="checkbox"/> Hi3: La gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal se relaciona de manera directa con la percepción</p>	<p>V.D</p> <p>LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO</p>	<p>PERCEPCIÓN ANTE LA MEJORA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>-Seguridad ciudadana -Servicio de limpieza publica - Conservación de parques y jardines -Servicios administrativos en sus trámites</p>	<p>Cuestionario</p> <p>ESCALA</p> <p>MUY SATISFECHO O MODERADAMENTE SATISFECHO O INSATISFECHO</p>	<p>desarrollo local como autoridades, dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana de la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa.</p> <p>Muestra: 60 participantes, actores del desarrollo local como autoridades, dirigentes vecinales y representantes de la vigilancia ciudadana de la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, seleccionados mediante la técnica no probabilística intencional.</p> <p>TECNICA -La Encuesta</p>
--	---	--	---	--	---	---	---

Kichwa, 2022?		de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022. <input type="checkbox"/> H03: La gobernabilidad de apoyo al desarrollo comunal no se relaciona de manera directa con la percepción de la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022.					
------------------	--	---	--	--	--	--	--



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA:

TÍTULO:

OBJETIVO: Proponer el acceso al registro de propiedad inmueble del contrato preparatorio de compromiso de contratar, para asegurar la publicidad y la oponibilidad.

INVESTIGADOR:

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante:



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 29 de marzo del 2023

ANEXO 03

CUESTIONARIO

5 =MUY DE ACUERDO 4=DE ACUERDO 3=INDIFERENTE 2= EN DESACUERDO 1=
TOTALMENTE EN DESACUERDO

COD	CRITERIOS POR DIMENSIÓN E INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
VARIABLES						
X	GOBERNABILIDAD MUNICIPAL					
	DIMENSION: GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA INDICADORES: -Capacidad de promover la organización de la sociedad civil - Capacidad de promover la participación y concertación local - Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social					
1	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la organización de la sociedad civil por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?					
2	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la participación y concertación local por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?					
3	¿Considera Ud. que existe capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?					
	DIMENSION: GOBERNABILIDAD DE LAS FINANZAS MUNICIPALES INDICADORES: -Capacidad administrativa financiera - Cumple la transparencia pública -Capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos					
4	¿Considera Ud. que existe capacidad administrativa financiera en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?					
5	¿Considera Ud. que se cumple con la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?					
6	¿Considera Ud. que existe capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?					
	DIMENSION: GOBERNABILIDAD DE APOYO AL DESARROLLO COMUNAL INDICADORES: -Eficiencia en la ejecución de obras publicas -Atención de las solicitudes					
7	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la ejecución de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?					
8	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la atención de las solicitudes de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?					

3= MUY SATISFECHO 2= MODERADAMENTE SATISFECHO 1= INSATISFECHO

V=Y	LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO	ESCALA		
		1	2	3
	DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN ANTE LA MEJORA DE SERVICIOS PÚBLICOS INDICADOR: -Seguridad ciudadana -Servicio de limpieza publica - Conservación de parques y jardines -Servicios administrativos en sus trámites			
9	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de seguridad ciudadana por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?			
10	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de limpieza pública por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?			
11	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de conservación de parques y jardines por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?			
12	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios administrativos en sus trámites en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?			

.....
INVESTIGADORA

ANEXO 04

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022.

Nombre del Experto: *Victor E. Melgarejo Blas*

Especialidad: *Gestión Pública para el Desarrollo Social*

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la organización de la sociedad civil por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la participación y concertación local por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE LAS FINANZAS MUNICIPALES	¿Considera Ud. que existe capacidad administrativa financiera en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que se cumple con la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	3
	¿Considera Ud. que existe capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE APOYO AL DESARROLLO COMUNAL	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la ejecución de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la atención de las solicitudes de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	3	4	4	4

PERCEPCIÓN ANTE LA MEJORA DE SERVICIOS	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de seguridad ciudadana por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de limpieza pública por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de conservación de parques y jardines por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios administrativos en sus trámites en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		391.66	400.00	400.00	391.66

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: Nivel alto

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 11 de diciembre de 2022



 Firma del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Título de la tesis: GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022.

Nombre del Experto: Dr. BERROSPI NORIA JEAN PAUL

Especialidad: Dr. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la organización de la sociedad civil por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la participación y concertación local por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE LAS FINANZAS MUNICIPALES	¿Considera Ud. que existe capacidad administrativa financiera en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que se cumple con la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	3
	¿Considera Ud. que existe capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE APOYO AL DESARROLLO COMUNAL	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la ejecución de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la atención de las solicitudes de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	3	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de seguridad ciudadana por	4	4	4	4

PERCEPCIÓN ANTE LA MEJORA DE SERVICIOS	la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?				
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de limpieza pública por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de conservación de parques y jardines por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios administrativos en sus trámites en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		391.66	400.00	400.00	391.66

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 12 de diciembre de 2022



Firma del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Título de la tesis: GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022.

Nombre del Experto: *Pedro Ramiro Anko Rivera*

Especialidad: *Gestión Pública para el desarrollo social*

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la organización de la sociedad civil por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la participación y concertación local por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE LAS FINANZAS MUNICIPALES	¿Considera Ud. que existe capacidad administrativa financiera en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que se cumple con la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	3
	¿Considera Ud. que existe capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE APOYO AL DESARROLLO COMUNAL	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la ejecución de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la atención de las solicitudes de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	3	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de seguridad ciudadana por	4	4	4	4

PERCEPCIÓN ANTE LA MEJORA DE SERVICIOS	la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?				
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de limpieza pública por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de conservación de parques y jardines por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios administrativos en sus trámites en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		391.66	400.00	400.00	391.66

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 13 de diciembre de 2022.


Mg. Pedro Ramos Anibal Guerra
ABOGADO
Reg. CAH. 2016
 Firma del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Título de la tesis: GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022.

Nombre del Experto: Dr. LESTER FROILAN SALINAS ORDOÑEZ

Especialidad: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la organización de la sociedad civil por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la participación y concertación local por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE LAS FINANZAS MUNICIPALES	¿Considera Ud. que existe capacidad administrativa financiera en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que se cumple con la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	3
	¿Considera Ud. que existe capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE APOYO AL DESARROLLO COMUNAL	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la ejecución de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la atención de las solicitudes de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	3	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de seguridad ciudadana por	4	4	4	4

PERCEPCIÓN ANTE LA MEJORA DE SERVICIOS	la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?				
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de limpieza pública por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de conservación de parques y jardines por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios administrativos en sus trámites en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)	391.66	400.00	400.00	391.66

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 12 de diciembre de 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
MAGISTER EN DERECHO
MAG. JULIO VALDERRÁN

Dr. Justo Protón Salinas Ordoñez

Firma del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Título de la tesis: **GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022.**

Nombre del Experto: *Dr. Pío Trujillo Atapoma* Especialidad: *Doctor en Ciencias de la Educación*

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la organización de la sociedad civil por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de promover la participación y concertación local por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE LAS FINANZAS MUNICIPALES	¿Considera Ud. que existe capacidad administrativa financiera en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que se cumple con la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	3
	¿Considera Ud. que existe capacidad en la gestión de ingresos y ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
GOBERNABILIDAD DE APOYO AL DESARROLLO COMUNAL	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la ejecución de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que existe eficiencia en la atención de las solicitudes de obras públicas por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa?	3	4	4	4

PERCEPCIÓN ANTE LA MEJORA DE SERVICIOS	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de seguridad ciudadana por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de limpieza pública por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios de conservación de parques y jardines por la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo percibe los servicios administrativos en sus trámites en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		391.66	400.00	400.00	391.66

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Cayhuayna 12 de diciembre de 2022

.....
Firma del Juez

NOTA BIOGRÁFICA

YUDITH ACCILIO TUCTO, nació en Huánuco el 15 de noviembre de 1994, curso sus estudios primarios en la IEP “Mariscal Cáceres” y secundarios en IE “COMERCIO 62” ALMIRANTE MIGUEL GRAU en LIMA destacado por su logros académicos y declamación de poesía. En 2012 ingreso a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan – UNHEVAL en la facultad de Economía, sobresaliendo y obteniendo el tercio superior durante los 5 años de estudio, egresa diciembre del año 2016, obteniendo el bachiller en economía en abril del 2017 y el título en agosto del 2018. Fue trabajador de las municipalidades Santa María del Valle, Huácar y Tomay-kichua. Actualmente se desempeña como administradora en empresas mineras.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
 Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **jueves 20 DE ABRIL DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Werner PINCHI RAMIREZ	Presidente
Mg. Alberto SALDAÑA PANDURO	Secretario
Mg. Hanover Jonathan DIAZ JORGE	Vocal

Asesor (a) de tesis: Mg. Alex Merlo TARAZONA CHAMORRO (Resolución N° 04150-2022-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Doña Yudith ACCILIO TUCTO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

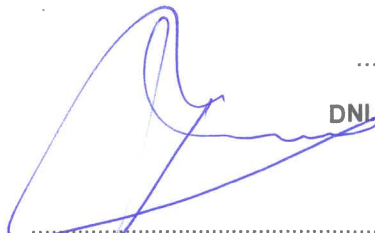
- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:


.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)
 Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado
 (Aprobado o desaprobado)


Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:15 horas de 20 de abril de 2023.



PRÉSIDENTE
 DNI N° 22405436



SECRETARIO
 DNI N° 22408969



VOCAL
 DNI N° 215331158

Leyenda:
 19 a 20: ExcelenteS
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01096-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022”**, realizado por la Maestría en Gerencia Pública, **Yudith ACCILIO TUCTO**, cuenta con un **índice de similitud del 19%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 10 de abril de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	GERENCIA PÚBLICA
Grado que otorga	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	ACCILIO TUCTO YUDITH							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	935128891
Nro. de Documento:	71830455					Correo Electrónico:	yacciliotucto@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO			
Apellidos y Nombres:	TARAZONA CHAMORRO ALEX MERLO			ORCID ID:	0000-0002-8398-4046	
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte	C.E.	Nro. de documento:	40841321

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	PINCHI RAMIREZ WENER
Secretario:	SALDAÑA PANDURO ALBERTO
Vocal:	DIAZ JORGE HANONVER JONATHAN
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY KICHWA, 2022.	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.	

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)		2023				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	BOBERNABILIDAD MUNICIPAL	SERVICIOS	CIUDADANOS			
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	ACCILIO TUCTO YUDITH	Huella Digital
DNI:	71830455	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 02/05/2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.