

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ECONOMISTA**

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLAYUC,
CUTERVO, CAJAMARCA 2023.**

Autores:

Bach. Ronal Salazar Caro

Bach. Tito Vega Huaman

Asesor:

Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios por bendecirme siempre en cada uno de los retos que me propongo, por iluminar mi camino, por presentar personas en mi vida que ayuden cada día a avanzar y ser mejor ser humano. A mis padres, por haberme forjado con buenos valores, con buenas enseñanzas, y por motivarme a seguir adelante con el objetivo de alcanzar mis metas. A mi hija por ser la bendición más grande que tengo, siendo mi inspiración para seguir adelante, por iluminarme con la paz de su sonrisa y por enseñarme a disfrutar de la vida.

Ronal

A Dios por guiarme por el camino del bien y afrontar los retos que se me presenten. A mis padres, porque ellos han sido mi inspiración para afrontar este largo proceso, como lo es, estudiar una carrera universitaria; ellos me han enseñado los valores y motivado a cumplir mis objetivos en la vida. A esas amistades que también contribuyeron durante la etapa universitaria. Esto es la suma de todos los esfuerzos que se ven plasmados en esta tesis.

Tito

Agradecimiento

A las autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, por su compromiso, su liderazgo y su trabajo incansable para facilitar el acceso a la educación y la formación del capital humano; la misma que contribuyó en mi desarrollo personal y profesional.

Al Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón, docente de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza y asesor de nuestra tesis, por su incondicional ayuda de este proceso. Estamos agradecidos por su orientación y su valioso tiempo a lo largo de este proceso para terminar la tesis con éxito y así obtener el título de Economista.

A la municipalidad distrital de Callayuc por permitir obtener la información, así como a los pobladores por colaborar con su tiempo que permitieron la elaboración de nuestra tesis.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mag. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Callayue, Cutervo, Cajamarca 2023 del egresado Ronal Salazar Caro de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Economía de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 05 de abril de 2024

Firma y nombre completo del Asesor
Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión Municipal y Calidad de los Servicios públicos en el distrito de Callayuc, Cutervo, Cajamarca 2023; del egresado Tito Vega Huaman de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Economía de esta Casa Superior de Estudios.



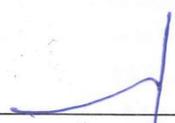
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 05 de abril de 2024

Firma y nombre completo del Asesor

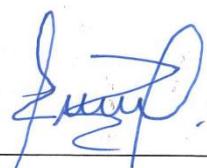
Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Jurado Evaluador de la Tesis



Dr. Rosas Carranza Guevara

Presidente



Mag. Irma Dolores Montenegro Ríos

Secretaria



Mag. Robert Wagner Ocadio Acosta

Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLI-
COS EN EL DISTRITO DE CALLAYUC, CUTERVO, CAJAMARCA 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (x) RONAL SALAZAR CARO

de la Escuela Profesional de ECONOMIA

con correo electrónico institucional 7180671362@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 09 de Julio del 2024


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Constancia de Originalidad de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLAYUC, CUTERVO, CASHMARCAS 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (x) TITO VEGA HUAMAN

de la Escuela Profesional de ECONOMIA

con correo electrónico institucional 7264474862@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 09 de Julio del 2024


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Reporte Turnitin

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLAYUC, CUTERVO, CAJAMARCA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	2%
5	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uned.ac.cr Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

 Dr. Rosas Carranza Guevara

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 09 de julio del año 2024, siendo las 11:15 horas, el aspirante: Ronal Salazar Caro, asesorado por Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: "Gestión Municipal y Calidad de los Servicios Públicos en el Distrito de Callayuc Cutervo, Cajamarca 2023", para obtener el Título Profesional de Economista, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Rosas Carranza Guevara

Secretario: Mg. Irma Dolores Montenegro Ríos

Vocal: Mg. Robert Wagner Ocaño Acosta

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:20 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
VOCAL

[Firma]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 09 de Julio del año 2024, siendo las 11:15 horas, el aspirante: Tito Vega Huaman, asesorado por Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: "Gestión Municipal y Calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callayuc, Cútervo, Cajamarca 2023", para obtener el Título Profesional de Economista, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Rosas Carranza Guavara

Secretario: Mag. Irma Dolores Montenegro Pios

Vocal: Mag. Robert Wagner Oeadio Acosta

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:20 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	viii
Reporte Turnitin.....	x
Acta de Sustentación de la Tesis.....	xi
Índice	xiii
Índice de Tablas	xiv
Índice de Figuras.....	xv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	23
2.1. Población, muestra y muestreo	23
2.2. Variable de estudio	25
2.3. Metodología.....	26
2.4. Método, técnica e instrumentos	27
2.5. Análisis de datos.....	28
III. RESULTADOS.	29
3.1. Nivel de gestión municipal en el distrito Callayuc	29
3.2. Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos en el distrito Callayuc..	36
3.3. Relación de las dimensiones de la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc.....	42
3.4. Relación entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc	47
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	57

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de gestión municipal según el liderazgo y planificación en Callayuc ...	29
Tabla 2. Nivel de gestión municipal según el compromiso con el desarrollo de las personas en el distrito Callayuc	30
Tabla 3. Nivel de gestión municipal según los recursos financieros y materiales en el distrito Callayuc	31
Tabla 4. Nivel de gestión municipal según la relación con usuarios(as) en Callayuc ...	32
Tabla 5. Nivel de gestión municipal en el distrito Callayuc	33
Tabla 6. Nivel de gestión municipal según edad de los colaboradores en Callayuc	34
Tabla 7. Nivel de gestión municipal según sexo de los colaboradores en Callayuc.....	35
Tabla 8. Nivel de aceptación de calidad del servicio de limpieza pública en Callayuc.	36
Tabla 9. Nivel de aceptación de la calidad del servicio de saneamiento en Callayuc ...	37
Tabla 10. Nivel de aceptación de la calidad del servicio público según el apoyo a los centros educativos en el distrito Callayuc.....	37
Tabla 11. Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos en Callayuc	38
Tabla 12. Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos según edad de los pobladores del distrito Callayuc	39
Tabla 13. Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos según sexo de los pobladores del distrito Callayuc en el distrito Callayuc	41
Tabla 14. Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos según grado de instrucción de los pobladores del distrito Callayuc en el distrito Callayuc	41
Tabla 15. Relación entre el liderazgo y planificación y la calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc	42
Tabla 16. Relación entre el compromiso de desarrollo de las personas y la calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc	43
Tabla 17. Relación entre los recursos financieros y materiales y la calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc.....	44
Tabla 18. Relación entre el trato con usuarios(as) y la calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc	45
Tabla 19. Relación entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc.....	47

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de gestión municipal según el liderazgo y planificación en el distrito Callayuc	29
Figura 2. Nivel de gestión municipal según el compromiso con el desarrollo de las personas en el distrito Callayuc	30
Figura 3. Nivel de gestión municipal según los recursos financieros y materiales en el distrito Callayuc	31
Figura 4. Nivel de gestión municipal según la relación con usuarios(as) en el distrito Callayuc	32
Figura 5. Nivel de gestión municipal en el distrito Callayuc	33
Figura 6. Nivel de aceptación de la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito Callayuc	36
Figura 7. Nivel de aceptación de la calidad del servicio de saneamiento en el distrito Callayuc	37
Figura 8. Nivel de aceptación de la calidad del servicio de saneamiento en el distrito Callayuc	38
Figura 9. Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos en el distrito de Callayuc	39
Figura 10. Dispersión simple con ajuste de línea de servicios públicos por liderazgo y planificación.....	43
Figura 11. Dispersión simple con ajuste de línea de servicios públicos por compromiso de desarrollo de las personas	44
Figura 12. Dispersión simple con ajuste de línea de servicios públicos por recursos financieros y materiales	45
Figura 13. Dispersión simple con ajuste de línea de calidad de los servicios públicos por trato con usuarios(as).....	46
Figura 14. Dispersión simple con ajuste de línea de servicios públicos por gestión municipal	47

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Callayuc, Cutervo, Cajamarca 2023; de este modo metodológicamente se fundamentó en un estudio básico de carácter relacional, cuantitativo y transversal no experimental, aplicando un cuestionario a 154 comuneros y 52 colaboradores del Municipio Callayuc. La información procesada y analizada demostró un nivel bueno en gestión municipal en el distrito siendo sus características principales el liderazgo y planificación, relación con usuarios y recursos financieros y materiales; teniendo mayor respaldo del personal femenino y mayores 51 años, mientras que según el compromiso con el desarrollo de las personas fue de nivel regular 100%. La calidad de servicios públicos fue regular 100% respaldado por el apoyo a los servicios educativos, teniendo una mejor aceptación de los usuarios del género femenino, de 41 a 50 años y con grado de instrucción primaria. Así mismo, la calidad del servicio de limpieza pública fue bueno, mientras que el servicio de saneamiento malo. El liderazgo y planificación y el trato con los usuarios reportaron un nivel relacional medio respecto a la calidad de los servicios, mientras que con el compromiso de desarrollo de las personas fue positiva pero débil y con el uso de recursos financieros y materiales negativa media. Se concluye que la gestión municipal del periodo evaluado no tuvo mayor influencia en la calidad de los servicios prestados.

Palabras clave: gestión municipal; calidad de servicio; servicios públicos

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between municipal management and the quality of public services in the district of Callayuc, Cutervo, Cajamarca, 2023; in this way, methodologically, it was based on a basic study of a relational, quantitative and transversal non-experimental nature, applying a questionnaire to 154 community members and 52 collaborators of Municipio Callayuc. The information processed and analyzed showed a good level of municipal management in the district, with its main characteristics being leadership and planning, relationship with users and financial and material resources; having greater support from female personnel and those over 51 years of age, while according to the commitment to the development of people, the level was 100% regular. The quality of public services was regular 100%, supported by the support for educational services, with a better acceptance of female users, between 41 and 50 years of age and with primary education. Likewise, the quality of the public cleaning service was good, while the sanitation service was poor. Leadership and planning and the treatment of users reported a medium relational level with respect to the quality of services, while the commitment to the development of people was positive but weak, and the use of financial and material resources was medium negative. It is concluded that the municipal management of the period evaluated did not have a major influence on the quality of services.

Keywords: municipal management; quality of service; public services

I. INTRODUCCIÓN

El mundo enfrenta actualmente una crisis sin precedentes, y la pandemia ha exacerbado los problemas acuciantes en un planeta lleno de grandes desigualdades, con 600 millones viviendo en la pobreza extrema y donde casi la mitad de la población carece de acceso a servicios de salud básicos Díaz, 2020 (citado en Marín de León, 2020). Las agendas de gobierno a nivel mundial deben apuntar a encontrar soluciones y alternativas a impactos dispares, pero la efectividad de la gobernabilidad para mejorar los servicios públicos es aún muy limitada; este es el caso de Cuba que enfrenta nuevos desafíos, partiendo de impulsar el mejoramiento del Modelo de Desarrollo Económico y Social Cubano basado en fortalecer la autonomía municipal y su contribución a la gestión eficiente del desarrollo local (Marín de León, 2020).

La gestión de las municipalidades es ineficiente, las autoridades y funcionarios municipales deben manejar muchas metodologías de desarrollo organizacional. En Latinoamérica es claro que los alcaldes carecen de capacidad de gestión para resolver los problemas de los ciudadanos así como también mala atención a los administrados, según el 53% de los habitantes es improbable que los gobiernos locales resuelvan los problemas principales de la sociedad, demostrando que los ciudadanos necesitan fortalecer un gobierno local capaz de hacer satisfacer las necesidades (Latinobarometro, 2017 citado en Alvarez & Delgado, 2020).

En el Perú, los gobiernos municipales atraviesan una crisis de gestión administrativa, los alcaldes electos carecen de liderazgo, falta de espíritu de equipo, muchos conflictos entre gobernantes y ciudadanía, maltrato a los administrados, falta de compromiso, voluntad política, etc.; afectando así a los proyectos de inversión pública y demostrando que, la mayoría de los alcaldes carecen capacidad de gestión (Urbina, 2017). Muchos estudios recientes demuestran que existen altos niveles de desconfianza en los gobiernos locales y nacionales, además de muchas instituciones gubernamentales, ante ello, los medios de comunicación principalmente la prensa ha perdido confianza de la población (López et al., 2021).

En el Perú, así como los demás países de la región presenta problemas referentes a la gestión municipal, principalmente en temas relacionados a la planificación, ejecución presupuestaria. En el periodo 2015-2018 pasaron del 27% al 34% en el

periodo 2019-2022 las municipalidades que ejecutaron menos del 60% de su presupuesto, cabe mencionar que parte de ese incremento se explicaría por las dificultades que hubo a partir del año 2020 cuando se encontraban en el contexto del Covid-19, en la que se paralizó la ejecución del presupuesto. Una de las razones sería es que el presupuesto asignado a cada gobierno local muchas veces no corresponde con la capacidad de ejecución, por ejemplo, en los distritos mineros que registran fuertes ingresos de presupuesto por canon y regalías generado por el incremento de precios de los metales, pues en general los datos de los últimos 10 años muestran que hay una relación negativa entre los ingresos percibidos por canon y regalías y el porcentaje de ejecución de la inversión pública. Además, los mayores incrementos en los recursos se dan en el transcurso del año y no en el presupuesto inicial, dificultando la adecuada planificación de las inversiones. En los últimos dos periodos de gobierno municipal (2015-2018 y 2019-2022), en los gobiernos locales donde el presupuesto final o PIM se incrementó más referente al presupuesto inicial, la tasa de ejecución del gasto fueron las más bajas. Esto se llevaría como consecuencia a una inadecuada gestión municipal en la que se ven perjudicados los ciudadanos quienes a su vez reclaman la intervención del gobierno para satisfacer necesidades públicas a través de la ejecución de obras de servicios básicos y demás servicios públicos primordiales para una mejora de la calidad de vida (Instituto Peruano de Economía, 2023)

Siendo así que el acceso a los servicios básicos en el Perú se ve afectado además de la capacidad de gestión se suman factores como falta de infraestructura, fallas en la gestión de la empresa privada, en este caso por las empresas prestadoras de servicios (EPS) o por fenómenos externos, como los climáticos. En Cajamarca entre el año 2004 y 2022, el acceso a agua potable y desagüe incrementó del 27.8% al 45.5%, quiere decir que poco más de la mitad de la población carece de estos servicios, además existe una brecha entre la zona urbana y rural referente al acceso a los servicios de agua y saneamiento, pues el 90.9% de los hogares de la zona urbana tienen acceso a ambos servicios, por otro lado, en las zonas rurales, solo el 15.2% cuentan con dicho acceso (Instituto Peruano de Economía, 2023)

En el distrito de Callayuc la realidad que vive la población no es ajena a lo que pasa en el resto del país, en cuanto a calidad de servicios públicos, pues la gestión local no está atendiendo de manera eficiente las necesidades, el principal problema que

carece el distrito de Callayuc es el servicio de saneamiento ya que sólo cuentan con agua por algunas horas durante el día y en algunas ocasiones como en temporada de verano varios días consecutivos no hay agua, viéndose obligados a implementarse con tanques elevados para poder almacenar y cubrir sus necesidades de alimentación, aseo, etc.; afectando también al servicio de desagüe. En los últimos años la municipalidad viene realizando estudios de pre inversión pero estos quedan desactualizados o abandonados en el proceso no llegándose a concretar un financiamiento por parte del gobierno central para la ejecución de un proyecto de inversión pública, y así posteriormente tener que retomarse perdiéndose recursos en pagos de expedientes técnicos inconclusos y perdiendo la esperanza de los pobladores del distrito. Al año 2023 la ejecución presupuestaria de la municipalidad distrital de Callayuc tuvo un avance del 31.1 % a nivel general y en la categoría presupuestal relacionados al servicio de agua y saneamiento tuvo una ejecución del 15.2 %.

En la categoría relacionada a la gestión integral de residuos sólidos la ejecución fue del 20.5 %, esto contrasta en que la municipalidad no da el tratamiento adecuado a los residuos sólidos, siendo solo recolectada y depositada en relleno sanitario ya que no se hace una recolección diferenciada de los tipos de residuos, como el orgánico y el no orgánico, siendo arrojados ambos juntos. Así mismo, en cuanto a la categoría logros de aprendizaje en estudiantes de educación básica regular la ejecución fue del 43.2%. Esta es la principal problemática que vive el distrito de Callayuc y por la que se decidió realizar la presente investigación.

Los estudios tomados como antecedentes para la investigación tanto internacionales como nacionales fueron los siguientes:

A nivel internacional:

Martínez (2021) en su estudio de tesis doctoral tuvo como objetivos analizar la eficiencia desde tres perspectivas, en primer lugar, examinó de manera individualizada, los servicios públicos municipales, en segundo lugar, reconoció cómo impactó los elementos que se relaciona a la gobernanza local y, en tercer lugar, contribuye a conseguir los objetivos de desarrollo sostenible desde el ámbito local. Analizando la evolución de la eficiencia en los servicios públicos municipales con el ODS-6 (abastecimiento de agua potable y alcantarillado). Utilizó un panel

completo formado por municipios con población entre 1000 y 50000 habitantes en el periodo 2014-2018, logrando calcular los niveles de eficiencia interanual con el índice Malmquist y estimó los factores ambientales con un modelo de regresión truncada revelando como resultado una disminución de la eficiencia interanual, pasando de un 63,20% a un 51,41%.

A nivel nacional:

Natividad et al. (2023) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chinchao, Huánuco, 2022; la metodología aplicada, diseño descriptivo – correlacional no experimental y transversal; aplicando el cuestionario para la recopilación de datos, concluyendo que la gestión municipal se relaciona significativamente en 89.2 % con la variable calidad del servicio; así pues demostrando significancia bilateral de $P\text{-valor} < 0,000$ considerando que el criterio de decisión es que $P\text{-valor}$ debe $< 0,01$ y el coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,892$ indicando que es una relación positiva alta, la planeación está relacionada significativamente en 78.2% con la calidad de servicio, la organización se relaciona en 99% , la dirección se relación en un 88.7 y el control en 88.1%.

Ruiz (2022), en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio público que brinda la municipalidad distrital de Pueblo Libre, Lima – Perú 2021. La investigación utilizó enfoque cuantitativo, correlacional de diseño transversal se aplicó un cuestionario a la muestra para la obtención de los datos, llegando a concluirse que hay una correlación significativa con $p = 0,000$ y una alta correlación positiva entre variables con el coeficiente de Spearman $r = 0,928$, los hallazgos más importantes se descubrió que el 0% de encuestados indico que el nivel de gestión municipal es muy deficiente, el 6.5% lo considera deficiente, el 35.5% aceptable, el 41% lo considera bueno y el 5% excelente. De igual modo el 2.5% considera excelente a la calidad de servicios, el 12.8% buena, mientras que 12.8 buena, el 34% aceptable, el 406% dice que es deficiente y el 10% considera muy deficiente.

Pedraza (2021) en su tesis, el objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital Carmen de la Legua, 2020. El tipo de investigación utilizada fue descriptivo

correlacional, de diseño no experimental; aplicando para la recolección de datos el cuestionario para ambas variables; demostrando que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos lo que demuestra que el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r= 0,773$ y el nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05, concluyendo que a) la gestión municipal influye significativamente sobre la calidad de servicios públicos, b) el liderazgo y planeación estratégica incide moderadamente sobre la variable calidad de servicios públicos, c) la gestión de recursos humanos y compromiso incide de manera positiva en la calidad de servicios públicos otorgados a la población, con los trabajadores preparados y capacitados en muchos de los temas de la gestión pública, c) la gestión de recursos financieros y materiales índice moderadamente la calidad de servicios públicos de una gestión transparente y actualizada a los recientes avances de la tecnología.

Monsefú (2021), en su investigación su objetivo fue determinar la influencia entre la gestión municipal y la calidad del servicio público de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021. El tipo de investigación empleada fue de tipo básica, diseño no experimental de nivel correlacional, para la obtención de datos se empleó el cuestionario; obteniendo los siguientes resultados: el nivel de gestión municipal es medio en 45% y, además el nivel de calidad de servicio es medio en 45%, llegando a la conclusión que existe influencia entre gestión municipal sobre la calidad del servicio público, indicado por el coeficiente de Spearman que fue de 0.949, una correlación positiva alta y el p valor=0.000 (p-valor ≤ 0.05).

La presente investigación tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Callayuc, Cutervo, Cajamarca 2023?, la hipótesis fue, existe una relación significativa entre gestión municipal y la calidad de servicios del distrito de Callayuc, Cutervo, Cajamarca 2023. El objetivo general proyectó determinar la relación que existe entre gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Callayuc, Cutervo, Cajamarca 2023; y los objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de gestión municipal en el distrito de Callayuc, analizar la calidad de los servicios públicos en el distrito de Callayuc y establecer la correlación de las dimensiones de la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Callayuc, Cutervo, Cajamarca.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Según Pérez (2021), la población de estudio es el grupo de elementos que habitan en un preciso lugar. Bajo otras definiciones, la población la conforman un grupo de elementos que pueden ser personas u organismos de una misma especie o característica, que se sitúan en un mismo espacio geográfico.

Para la investigación se tomó en cuenta dos poblaciones:

La primera compuesta por los ciudadanos del distrito capital de Callayuc, provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca, siendo un total de 258 personas, que son representantes de cada hogar.

Estos datos fueron obtenidos a después de delimitar la población según los criterios, inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión.

- Personas entre los 18 y 60 años de edad, que perciben la calidad de servicios públicos.
- Un representante por hogar ya sea varón o mujer.

Criterios de exclusión:

- Personas que vivan en el mismo hogar donde ya se ha seleccionado un representante.
- Ciudadanos menores de 18 años y mayores de 60 años.

La segunda población lo conformaron 35 trabajadores municipales.

Al igual que la primera población, los datos fueron obtenidos después de delimitar dicha población según los criterios aplicados y pidiendo el acceso para poder aplicar el instrumento correspondiente.

Criterio de inclusión:

- Personas que trabajan en la municipalidad distrital de Callayuc.

Criterio de exclusión:

- Personas que no son trabajadores municipales.

2.2.2. Muestra

Para Hernández et al. (2014), la muestra es un sub cuadro de la población interesada de la que se recogen datos, y esto tiene que definirse y delimitarse, así mismo esta tiene que ser representativa de la misma. Lo que el investigador busca es que los resultados que se encuentren en la muestra, estos deben generalizarse o extrapolarse a la población.

Para obtener la muestra 1, se aplicó la fórmula estadística más usada en la metodología de la investigación como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{258 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (258 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 154.58431592738$$
$$n = 154$$

Donde:

N = tamaño de la población = 258

Z = nivel de confianza, 95%; Z= 1.96

p = probabilidad de éxito o porción esperada, 50% = 0.5

q = probabilidad de fracaso, 50% = 0.5

d = precisión, 5% = 0.05

De acuerdo a la fórmula estadística aplicada a la población del total de las 258 personas que viven en la ciudad de Callayuc y que son representantes de cada hogar; los datos de la población fueron obtenidos de los beneficiarios de un proyecto de inversión para el mejoramiento de saneamiento básico el cual a la fecha de la investigación se encuentra en etapa de expediente técnico, cabe mencionar que en fuentes más grandes está información como INEI no está

disponible al año 2023. Aplicando la fórmula como se muestra anteriormente, se obtuvo un total de 154 personas que representaron la muestra, a dicha muestra se accedió de manera física en la que se aplicó el cuestionario correspondiente, visitando casa por casa.

Para el caso de la segunda muestra se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{35 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (35 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 32.0775$$
$$n = 32$$

Aplicando la fórmula la muestra es de 32 colaboradores.

2.2.3. Muestreo

El muestreo puede considerarse un método para una mejor obtención de resultados de investigación, pueden dividirse en muestreo probabilístico y no probabilístico, que dependen del tipo de población e investigación que el investigador desea hacer.

Para Martínez (2020), el muestreo no probabilístico es utilizado con mayor frecuencia y significa que la elección de las personas que conforman la muestra es elegida por el investigador, según su propia conveniencia ya sea por razones de tiempo como de espacio y lugar.

Para el estudio se usó el muestreo no probabilístico.

2.2. Variable de estudio

2.2.1. Gestión Municipal

La gestión pública es un campo de análisis de la configuración de la sociedad y busca mejorarla con políticas públicas. La gestión pública municipal es la rama administrativa encargada de trabajar en el nivel de gobierno local con políticas de interés público vecinal. Además, es la actividad de la administración los

bienes municipales, planificar y ejecutando proyectos en beneficio de la de los pobladores de los municipios (Pacori,2023).

2.2.2. Servicios Públicos

Se entiende por servicios públicos a todas aquellas actividades realizadas por organismos u organizaciones públicas o privadas, creadas constitucionalmente o respaldada por leyes, con el objetivo de complacer las necesidades colectivas de una sociedad de forma directa o indirecta, mediante concesionario u otro método legal, sujeto a un régimen de derecho público o privado, según sea el caso (Reyna & Ventura, 2023).

2.3. Metodología

2.3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica porque tiene origen teóricamente y permanece ahí, teniendo como objetivo incrementar los conocimientos científicos, pero sin cotejar con la práctica (Muntané, 2010)

Es básica porque busca plasmar el conocimiento de la realidad o de las causas y fenómenos ocurridos en la gestión municipal del distrito de Callayuc, con el objetivo de contribuir a una sociedad cada vez más avanzada que necesita entender el cómo y porqué de los fenómenos ocurridos.

2.3.2. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences (2009(como se citó en Hernández et al. (2014) plantea que este tipo de estudios son aquellos que no se manipula las variables estudiadas, solamente se observan los fenómenos ocurridos en su entorno natural para posteriormente se analice, además en este tipo de estudios no se crean situaciones, simplemente se observan las situaciones que ya están presentes y que no son creadas intencionalmente en la investigación en curso por la persona que lo realizó, así mismo las variables independientes ocurren y no se manipula o crea, no se tienen control directo ni influencia sobre ellas, porque ya están dadas así como también sus efectos.

Presentó un diseño transversal, como lo menciona Liu 2008 y Tucker 2004 (como se citó en Hernández et al., 2014) estas investigaciones buscan obtener

datos en un tiempo único o un periodo determinado, la finalidad es describir las variables que se desea estudiar y realizar el análisis ya sea su incidencia e interrelación en un determinado momento.

Las variables analizadas en esta investigación se llevaron a cabo en el año 2023 y su ubicación es el distrito de Callayuc.

2.3.3. Enfoque de la investigación

La investigación presentó un enfoque cuantitativo, este enfoque recolecta información para probar la hipótesis a través de la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de crear normas de comportamiento y así mismo probar las teorías (Hernández et al., 2014)

2.3.4. Nivel de la investigación

La investigación descriptiva, para Hernández et al. (2014), tiene como objeto aclarar las propiedades, características, así como también los perfiles de individuos, colectividades, procesos, objetos u otros fenómenos que pueden someterse a un determinado análisis.

La investigación correlacional intenta comprender la relación entre dos o más variables en ciertas muestras o contextos. En algunas ocasiones analiza el vínculo entre dos variables, sin embargo, la relación entre tres, cuatro o más variables se busca con mayor frecuencia (Hernández et al., 2014).

El estudio presentó un nivel descriptivo porque se describieron los resultados que se obtuvieron de forma clara y concisa para servir como referencia a otras investigaciones de esta índole, además fue también correlacional ya que se mostró la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en Callayuc, provincia de Cutervo, departamento Cajamarca.

2.4. Método, técnica e instrumentos

2.4.1. Método de investigación

Se utilizó el método Inductivo-Deductivo, para Rodríguez y Pérez (2017) la inducción es una manera de reflexión que se pasa del conocimiento de particulares sucesos a un conocimiento global, reflejando lo que hay de común en los fenómenos particulares. Y la deducción parte de un conocimiento general

a un nivel inferior de generalidad, las generalizaciones son los puntos de inicio para arribar a nuevas conclusiones lógicas de casos particulares.

Entonces por medio de la inducción se establecieron generalizaciones partiendo de lo común o particular, luego partiendo de dicha generalización se dedujeron varias conclusiones razonables, que por medio de la inducción se tradujeron en generalizaciones enriquecidas, llegando a formar la misma unidad dialéctica.

2.4.2. Técnica

Se usó la encuesta, para Urbano y Yuni (2014) es un procedimiento por la que los sujetos otorgan información directa, siendo llamada una técnica de reporte personal, pues las personas aportan la información. Por lo que la investigación por encuesta es oportuna al momento de querer obtener información de colectivos, así como las clases de sujetos, fenómenos o instituciones.

La encuesta fue elaborada de acuerdo a las dimensiones e indicadores que se muestran en los objetivos siguiendo el diseño y el alcance de la investigación y se aplicó a los pobladores del distrito de Callayuc; así como también a los trabajadores municipales del mismo distrito.

2.4.3. Instrumento

El cuestionario es un instrumento totalmente estructurado ya que los que conetstan deben seguir el orden de las preguntas, sin la posibilidad de agregar cuestiones o sugerir otras respuestas y deben encuadrarse dentro de las respuestas pre-definidas del instrumento Urbano y Yuni (2014); para la investigación se aplicaron dos cuestionarios, uno dirigido a la población de Callayuc y otro a los trabajadores municipales.

2.5. Análisis de datos

Se usó el Microsoft Excel para tabular la información recolectada con el cuestionario aplicado a los pobladores, después con ayuda del programa SPSS se procesaron para obtener figuras y tablas que permitieron llegar a los objetivos. Asimismo, para las correlaciones se utilizó el procedimiento estadístico de Pearson a partir de una prueba de normalidad de los datos.

III. RESULTADOS.

3.1. Nivel de gestión municipal en el distrito Callayuc

Tabla 1

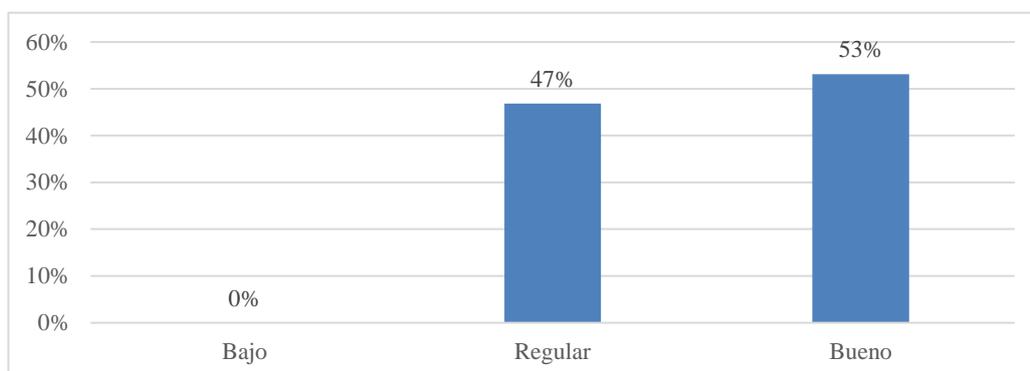
Nivel de gestión municipal según el liderazgo y planificación en el distrito Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	4-9	0	0	0%	0%
Regular	10-15	15	15	47%	47%
Bueno	16-20	17	32	53%	100%
Total		32		100%	

El nivel de gestión municipal según el liderazgo y planificación en el distrito Callayuc, resultó en mayor medida de grado bueno en un 53% y regular con 47%.

Figura 1

Nivel de gestión municipal según el liderazgo y planificación en el distrito Callayuc



La figura 1 muestra el nivel de gestión municipal de acuerdo al liderazgo y planificación, se evidencia que la percepción fue predominantemente positiva por parte de los colaboradores. El 53% de los encuestados calificó la gestión como buena, lo que indica que más de la mitad de los encuestados reconoce que la administración está trabajando de manera organizada y/o efectiva. De otro modo el 47% de los encuestados valoran la gestión municipal como regular, esta cifra, aunque es menor, es significativa por que representa casi la mitad de esta población tiene reservas sobre la eficiencia y planificación de sus líderes municipales. Estos colaboradores perciben que, si bien hay esfuerzos por parte

de las autoridades, existen áreas que requieren mejoras y una planificación más articulada para alcanzar un nivel óptimo de gestión.

Tabla 2

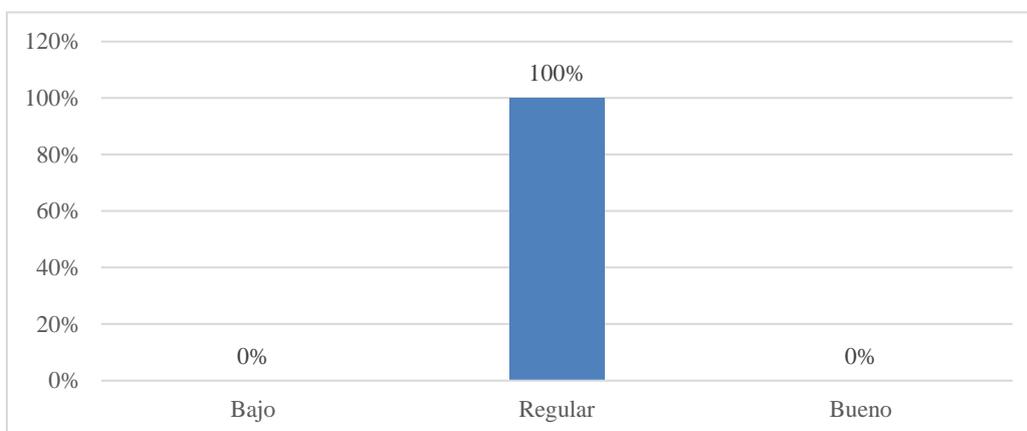
Nivel de gestión municipal según el compromiso con el desarrollo de las personas en el distrito Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	8-14	0	0	0%	0%
Regular	15-23	32	32	100%	100%
Bueno	24-30	0	32	0%	100%
Total		32		100%	

La gestión municipal según el compromiso con el desarrollo de las personas en el distrito Callayuc resultó en un nivel regular representado por un 100%.

Figura 2

Nivel de gestión municipal según el compromiso con el desarrollo de las personas en el distrito Callayuc



La figura 2 muestra el nivel de gestión municipal según el compromiso con el desarrollo de las personas en el distrito Callayuc en la que el 100% de los encuestados consideran que es regular según las dimensiones mencionadas, por lo que se evidencian que falta mejorar el área de recursos humanos de la entidad.

Tabla 3

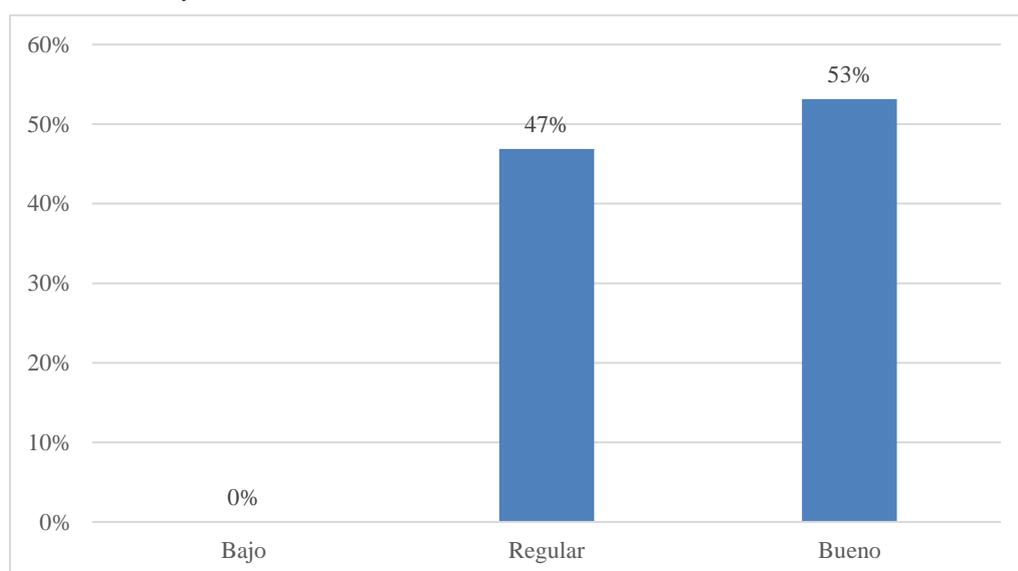
Nivel de gestión municipal según los recursos financieros y materiales en el distrito Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	4-9	0	0	0%	0%
Regular	10-15	15	15	47%	47%
Bueno	16-20	17	32	53%	100%
Total		32		100%	

La gestión municipal según los recursos financieros y materiales en el distrito Callayuc fue bueno en mayor medida con 53% y regular en un 47%.

Figura 3

Nivel de gestión municipal según los recursos financieros y materiales en el distrito Callayuc



La figura 3 según la dimensión recursos financieros y materiales, muestra que el 53 % de la población encuestada considera que el nivel de gestión municipal es bueno, demostrando que los recursos financieros y materiales se están gestionado de buena manera, sin embargo, otro el 47% califica como regular, un porcentaje considerable ya que casi la mitad considera que es regular.

Tabla 4

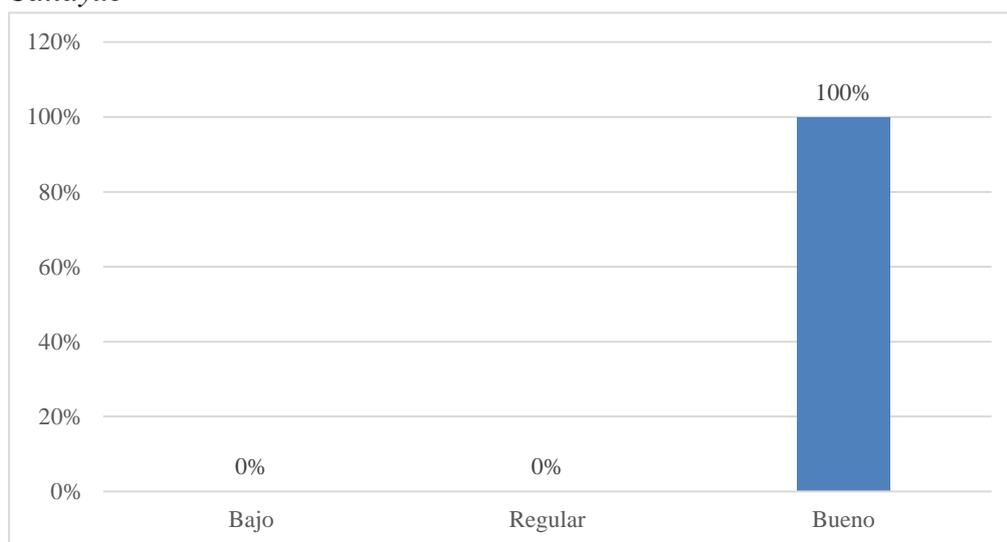
Nivel de gestión municipal según la relación con usuarios(as) en el distrito Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	2-5	0	0	0%	0%
Regular	6-7	0	0	0%	0%
Bueno	8-10	32	32	100%	100%
Total		32		100%	

El nivel de gestión municipal según la relación con usuarios(as) en el distrito Callayuc, fue en un 100% de grado bueno.

Figura 4

Nivel de gestión municipal según la relación con usuarios(as) en el distrito Callayuc



En la figura 4 se muestra que, según la relación con los usuarios, el nivel de gestión municipal, el 100% considera que es buena, pues se entiende que se está gestionando y atendiendo de buena manera a los pobladores.

Tabla 5

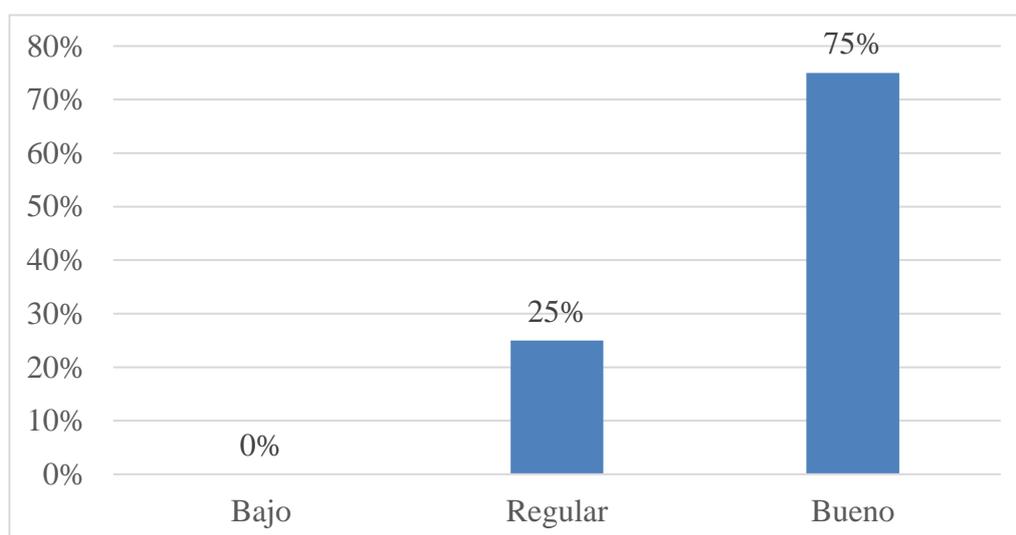
Nivel de gestión municipal en el distrito Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	16-37	0	0	0%	0%
Regular	38-59	8	8	25%	25%
Bueno	60-80	24	32	75%	100%
Total		32		100%	

El nivel de gestión municipal en el distrito Callayuc, resultó de nivel bueno con 75% y regular en un 25%.

Figura 5

Nivel de gestión municipal en el distrito Callayuc



En el distrito de Callayuc, el nivel de gestión municipal fue evaluado mayoritariamente como bueno, con un 75% de los encuestados calificándolo positivamente. Un 25% de los encuestados consideró la gestión como regular. Estos resultados indican que, en general, la gestión municipal es bien valorada por la mayoría de la población, aunque hay una proporción significativa que cree que aún hay aspectos que podrían mejorar.

Tabla 6

Nivel de gestión municipal según edad de los colaboradores en el distrito Callayuc

			GESTIÓN MUNICIPAL		Total
			Bueno	Regular	
			Edad	20 a 30	
% del total	12,5%	6,3%			18,8%
31 a 40	Recuento	5		2	7
	% del total	15,6%		6,3%	21,9%
41 a 50	Recuento	7		3	10
	% del total	21,9%		9,4%	31,3%
51 a más	Recuento	8		1	9
	% del total	25,0%		3,1%	28,1%
Total	Recuento	24		8	32
	% del total	75,0%		25,0%	100,0%

Teniendo en cuenta la edad de los colaboradores, se evidencia una relación entre la experiencia y la percepción de la gestión municipal en el distrito de Callayuc. Específicamente, el 21.9% del personal que se encuentra en el rango de edad de 41 a 50 años considera que la gestión municipal es buena. Este grupo de trabajadores más experimentados muestra una mayor satisfacción con la administración municipal, lo que podría atribuirse a su mayor tiempo de servicio y experiencia en la administración pública. Por otro lado, los trabajadores más jóvenes, correspondiente a un rango entre 20 y 30 años, presentan una menor aceptación de la gestión municipal, con solo un 12.5% calificándola como buena. Esta diferencia sugiere que los empleados más jóvenes podrían tener expectativas diferentes o una menor comprensión de los procesos administrativos, lo que influye en su percepción del desempeño municipal.

Tabla 7

Nivel de gestión municipal según sexo de los colaboradores en el distrito Callayuc

			GESTIÓN MUNICIPAL		Total
			Bueno	Regular	
Sex o	Femenin	Recuento	18	5	23
	o	% del total	56,3%	15,6%	71,9%
	Masculin	Recuento	6	3	9
	o	% del total	18,8%	9,4%	28,1%
Total		Recuento	24	8	32
		% del total	75,0%	25,0%	100,0%

En cuanto al nivel de gestión municipal según el sexo de los colaboradores en el distrito de Callayuc revela una notable diferencia en la percepción entre géneros. Las colaboradoras femeninas muestran una mayor incidencia de valoración positiva, con un 56.3% calificando la gestión municipal como buena. Esto indica que más de la mitad de las mujeres tienen una percepción favorable del desempeño municipal. Por otro lado, un 15.6% de las colaboradoras femeninas considera que la gestión es regular, lo que refleja una proporción menor pero aún significativa. Estos datos sugieren que las mujeres en el distrito de Callayuc tienden a tener una opinión más positiva sobre la gestión municipal en comparación con los varones.

3.2. Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos en el distrito Callayuc

Tabla 8

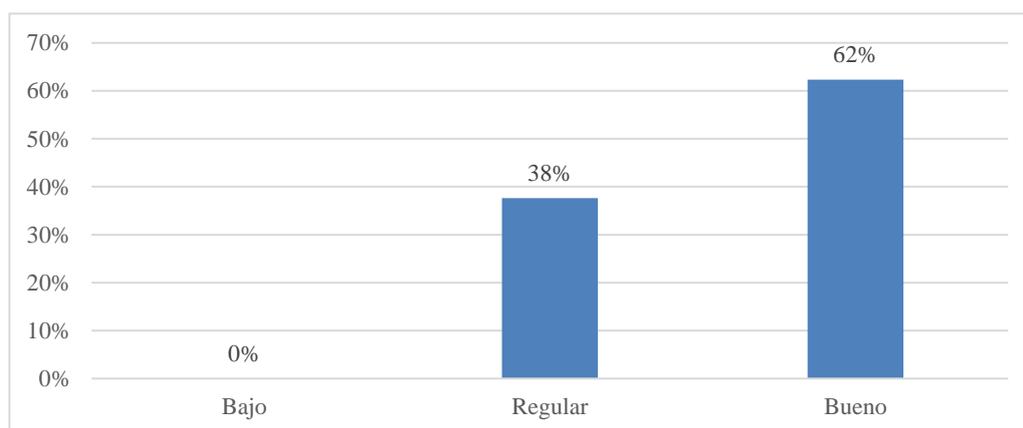
Nivel de aceptación de la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	6-14	0	0	0%	0%
Regular	15-22	58	58	38%	38%
Bueno	23-30	96	154	62%	100%
Total		154		100%	

El nivel de aceptación de la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito Callayuc fue bueno con mayor representatividad según el 62% y regular solo en un 38%.

Figura 6

Nivel de aceptación de la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito



En la figura se evidencia que el 62% de la población considera que el servicio de limpieza pública es bueno, mientras que el 38% menciona que es regular, un porcentaje considerable califica como regular esto se podría describir en gran parte por que la municipalidad no ejecuta este servicio de manera eficiente, según mencionan los pobladores que no se realiza una recolección diferenciada de residuos sólidos y que además no se da un tratamiento correcto, como, por ejemplo, un relleno sanitario.

Tabla 9

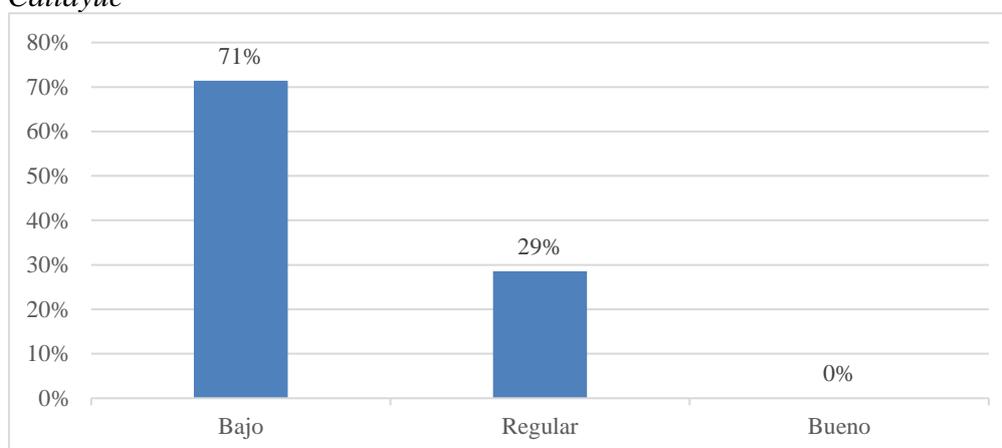
Nivel de aceptación de la calidad del servicio de saneamiento en el distrito Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	4-9	110	110	71%	71%
Regular	10-15	44	154	29%	100%
Bueno	16-20	0	154	0%	100%
Total		154		100%	

El nivel de aceptación de la calidad del servicio de saneamiento en el distrito Callayuc resultó de grado bajo según el 71% y regular en un 29%.

Figura 7

Nivel de aceptación de la calidad del servicio de saneamiento en el distrito Callayuc



Como indica la figura 7, la población considera un nivel bajo de la calidad del servicio de saneamiento en un 71%, mientras que un 29% considera regular y un 0% bueno. Esta dimensión es la más crítica de la investigación como se puede observar, esto se debería como se plantea en la problemática a la carencia específicamente en el servicio de agua, ya que no cuentan con este servicio durante todo el día y en algunas ocasiones por varios días, afectando directamente también al servicio de desagüe.

Tabla 10

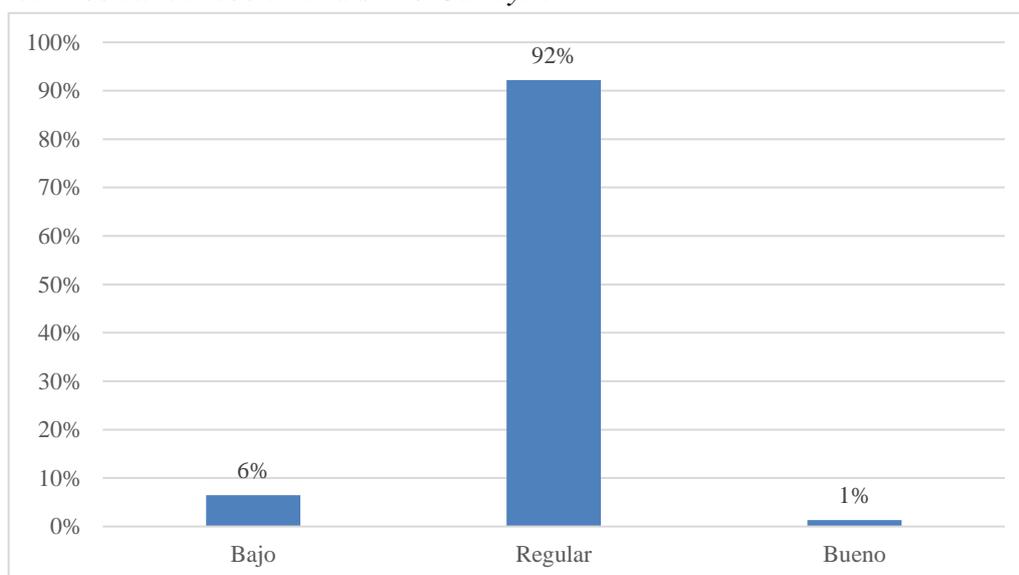
Nivel de aceptación de la calidad del servicio público según el apoyo a los centros educativos en el distrito Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	4-9	10	10	6%	6%
Regular	10-15	142	152	92%	99%
Bueno	16-20	2	154	1%	100%
Total		154		100%	

El nivel de aceptación de la calidad del servicio público según el apoyo a los centros educativos en el distrito Callayuc fue de regular a bajo con 92% y 6% respectivamente, mientras que tuvo un nivel alto de aceptación solo en un 1%.

Figura 8

Nivel de aceptación de la calidad del servicio público según el apoyo a los centros educativos en el distrito Callayuc



En la figura 8 se puede apreciar la calidad de servicio público según el apoyo a los centros educativos que brinda la municipalidad, el 92% de la población considera que es regular, mientras que el 6% bajo y el 1% considera bueno.

Tabla 11

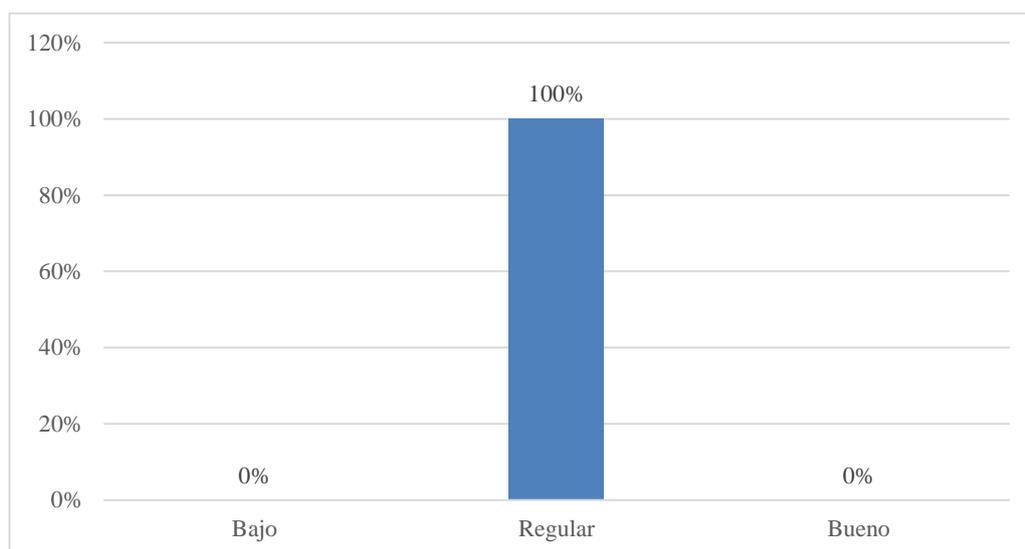
Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos en el distrito de Callayuc

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	14-33	0	0	0%	0%
Regular	34-51	154	154	100%	100%
Bueno	52-70	0	154	0%	100%
Total		154		100%	

De forma general el nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos en el distrito de Callayuc, fue en un 100% de nivel regular.

Figura 9

Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos en el distrito de Callayuc



En la figura 9 se puede apreciar que la calidad de servicios públicos de manera general es regular en un 100%, este dato es preocupante ya que indicaría que la gestión no está llegando a resolver las necesidades de la población del distrito de Callayuc.

Tabla 12

Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos según edad de los pobladores del distrito Callayuc

		SERVICIOS PÚBLICOS		Total
		Regular		
Edad	20 a 30	Recuento	23	23
		% del total	14,9%	14,9%
	31 a 40	Recuento	42	42
		% del total	27,3%	27,3%
	41 a 50	Recuento	63	63
		% del total	40,9%	40,9%
	51 a más	Recuento	26	26
		% del total	16,9%	16,9%
Total	Recuento	154	154	
	% del total	100,0%	100,0%	

Según la edad de los pobladores del distrito de Callayuc, se observa una clara diferencia en la percepción de la calidad de los servicios públicos. Las personas de entre 41 y 50 años mostraron una mejor aceptación, con un 40.9% de aprobación, lo que indica que casi la mitad de este grupo etario valora positivamente los servicios públicos ofrecidos. En contraste, los comuneros más jóvenes, de entre 20 y 30 años, tuvieron la menor aprobación, con solo un 14.9%, se podría decir que esta proporción de la población tiene más conocimiento sobre gestión pública a comparación de la población que tiene mayor porcentaje de aprobación que son las personas entre 41 y 50 años. Esta disparidad sugiere que los pobladores mayores están más satisfechos con los servicios públicos, mientras que los más jóvenes podrían tener expectativas diferentes o más críticas.

Tabla 13

Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos según sexo de los pobladores del distrito Callayuc en el distrito Callayuc

		SERVICIOS PÚBLICOS		Total
		Regular		
Sexo	Femenino	Recuento	98	98
		% del total	63,6%	63,6%
o	Masculino	Recuento	56	56
		% del total	36,4%	36,4%
Total		Recuento	154	154
		% del total	100,0%	100,0%

Según el sexo de los pobladores del distrito de Callayuc, se evidencia una notable diferencia en la percepción de la calidad de los servicios públicos. Las personas del género femenino mostraron una mejor aceptación, con un 63.6% de aprobación, lo que indica que una mayoría significativa de mujeres valora positivamente los servicios públicos ofrecidos en la comuna. En contraste, los comuneros del género masculino tuvieron una menor aprobación, con solo un 36.4% considerando adecuada la calidad de los servicios públicos. Esta diferencia sugiere que las mujeres en Callayuc están más satisfechas con los servicios públicos en comparación con los hombres.

Tabla 14

Nivel de aceptación de la calidad de servicios públicos según grado de instrucción de los pobladores del distrito Callayuc en el distrito Callayuc

		SERVICIOS PÚBLICOS		Total
		Regular		
Grado de Instrucción	Primaria	Recuento	78	78
		% del total	50,6%	50,6%
	Secundaria	Recuento	69	69
		% del total	44,8%	44,8%
Superior	Recuento	7	7	
	% del total	4,5%	4,5%	
Total		Recuento	154	154
		% del total	100,0%	100,0%

Según el grado de instrucción de los pobladores del distrito de Callayuc, las personas con educación primaria mostraron una mejor aceptación de la calidad

de los servicios públicos, con un 50.6% de aprobación. Esto indica que la mitad de los pobladores con nivel educativo primario valoran positivamente los servicios ofrecidos en la comuna. En contraste, los comuneros con educación superior presentaron la menor aprobación, con tan solo un 4.5% de aceptación. Esta disparidad sugiere que los pobladores con menor nivel educativo tienen una percepción más favorable de los servicios públicos, mientras que aquellos con educación superior podrían tener expectativas más altas o ser más críticos respecto a la calidad de los servicios recibidos.

3.3. Relación de las dimensiones de la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc

Tabla 15

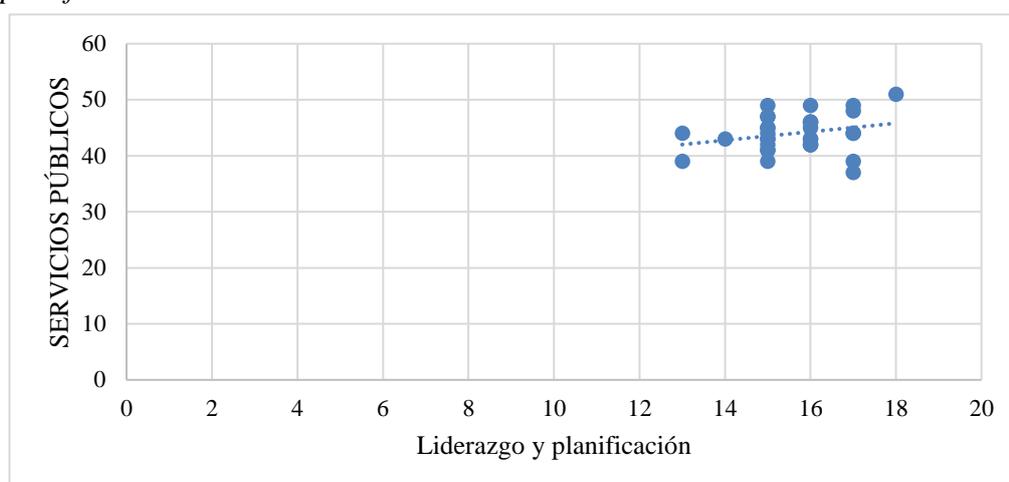
Relación entre el liderazgo y planificación y la calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc

		Liderazgo y planificación	Servicios públicos
Liderazgo y planificación	Correlación de Pearson	1	,260
	Sig. (bilateral)		,150
	N	32	32
Servicios públicos	Correlación de Pearson	,260	1
	Sig. (bilateral)	,150	
	N	32	154

Concerniente al análisis relacional entre el liderazgo y planificación y los servicios públicos en el municipio del distrito Callayuc, se logró demostrar una correspondencia positiva media, demostrado con un coeficiente de 0.260. Indicando que no existe valor estadístico suficiente para determinar que la calidad de los servicios públicos depende del liderazgo y planificación del municipio de Callayuc.

Figura 10

Dispersión simple con ajuste de línea de servicios públicos por liderazgo y planificación



La figura de dispersión mide la fuerza de relación de la calidad de los servicios públicos a partir del liderazgo y planificación correspondiente a la gestión municipal en el distrito de Callayuc, evidenciando una relación no significativa, entonces, si consideramos en nivel de significancia encontrado 0.150 está por encima del valor propuesto del 5% o 0.05, indicando que no se ve una relación directa.

Tabla 16

Relación entre el compromiso de desarrollo de las personas y la calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc

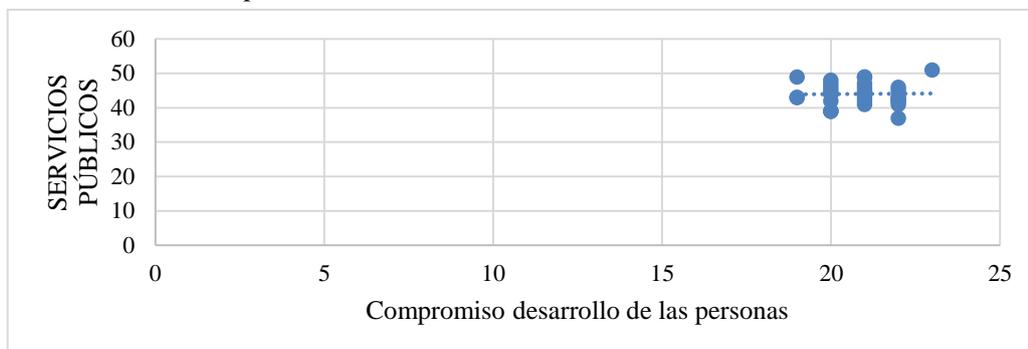
		Compromiso de desarrollo de las personas	Servicios públicos
Compromiso de desarrollo de las personas	Correlación de Pearson	1	,019
	Sig. (bilateral)		,918
	N	32	32
Servicios públicos	Correlación de Pearson	,019	1
	Sig. (bilateral)	,918	
	N	32	154

Concerniente al análisis relacional entre el compromiso de desarrollo de las personas y los servicios públicos en el municipio del distrito Callayuc, se logró demostrar una correspondencia positiva pero débil, demostrado con un coeficiente de 0.019. Indicando que no existe valor estadístico suficiente para

determinar que la calidad de los servicios públicos depende del compromiso de desarrollo de las personas.

Figura 11

Dispersión simple con ajuste de línea de servicios públicos por compromiso de desarrollo de las personas



La figura 11 de dispersión mide la fuerza de relación de la calidad de los servicios públicos a partir del compromiso de desarrollo de las personas correspondiente a la gestión municipal en el distrito de Callayuc, evidenciando una relación no significativa, entonces, si consideramos en nivel de significancia encontrado 0.918 está por encima del valor propuesto del 5% o 0.05, indicando que no se ve una relación directa.

Tabla 17

Relación entre los recursos financieros y materiales y la calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc

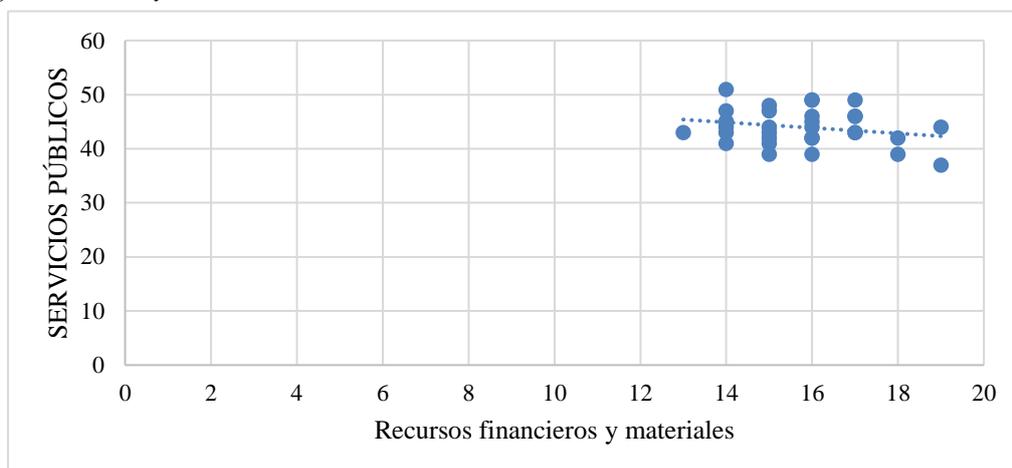
		Recursos financieros y materiales	Servicios públicos
Recursos financieros y materiales	Correlación de Pearson	1	-,237
	Sig. (bilateral)		,191
	N	32	32
Servicios públicos	Correlación de Pearson	-,237	1
	Sig. (bilateral)	,191	
	N	32	154

Concerniente al análisis relacional entre el uso de recursos financieros y materiales y los servicios públicos en el municipio del distrito Callayuc, se logró demostrar una correspondencia negativa media, demostrado con un coeficiente de -0.237. Indicando una correspondencia inversamente proporcional,

condicionando la incidencia del uso de recursos financieros y materiales en la calidad de los servicios públicos.

Figura 12

Dispersión simple con ajuste de línea de servicios públicos por recursos financieros y materiales



La figura 12 de dispersión mide la fuerza de relación de la calidad de los servicios públicos a partir del uso de recursos financieros y materiales correspondiente a la gestión municipal en el distrito de Callayuc, evidenciando una relación no significativa, entonces, si consideramos en nivel de significancia encontrado 0.191 está por encima del valor propuesto del 5% o 0.05, indicando que no se ve una relación directa.

Tabla 18

Relación entre el trato con usuarios(as) y la calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc

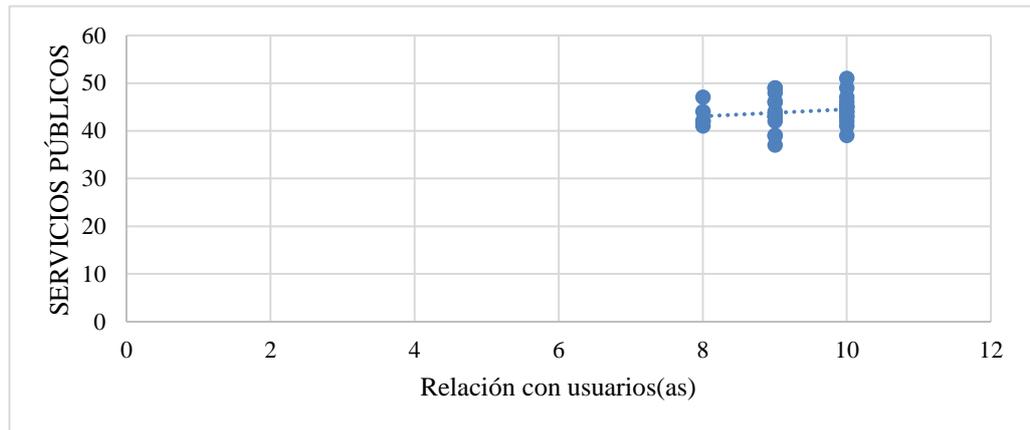
		Trato con usuarios(as)	Servicios públicos
Trato con usuarios(as)	Correlación de Pearson	1	,161
	Sig. (bilateral)		,378
	N	32	32
Servicios públicos	Correlación de Pearson	,161	1
	Sig. (bilateral)	,378	
	N	32	154

Concerniente al análisis relacional entre el trato con los usuarios(as) y los servicios públicos en el municipio del distrito Callayuc, se logró demostrar una correspondencia positiva media, demostrado con un coeficiente de 0.161.

Indicando que no existe valor estadístico suficiente para determinar que la calidad de los servicios públicos depende del trato con los usuarios(as) del municipio de Callayuc.

Figura 13

Dispersión simple con ajuste de línea de calidad de los servicios públicos por trato con usuarios(as)



La figura de dispersión mide la fuerza de relación de la calidad de los servicios públicos a partir del trato con los usuarios del distrito de Callayuc, evidenciando una relación no significativa, entonces, si consideramos en nivel de significancia encontrado 0.378 está por encima del valor propuesto del 5% o 0.05, indicando que no se ve una relación directa.

3.4. Relación entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc

Tabla 19

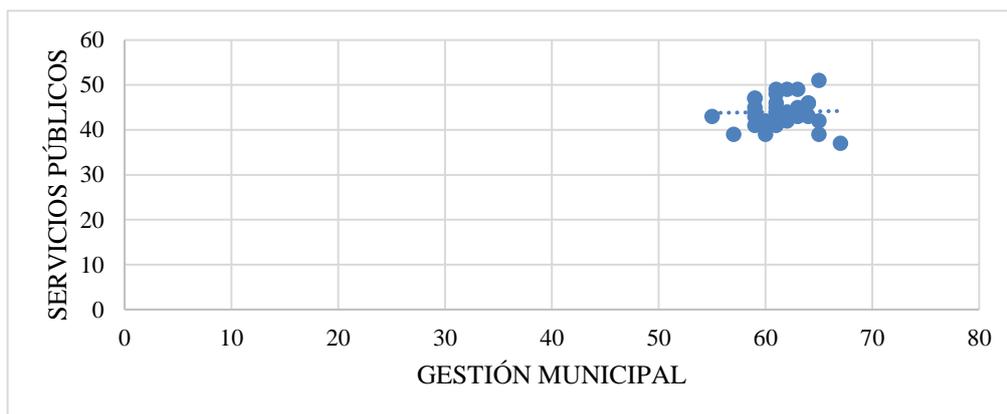
Relación entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Callayuc

		Gestión municipal	Servicios públicos
Gestión municipal	Correlación de Pearson	1	,027
	Sig. (bilateral)		,884
	N	32	32
Servicios públicos	Correlación de Pearson	,027	1
	Sig. (bilateral)	,884	
	N	32	154

Concerniente al análisis relacional entre la gestión municipal y los servicios públicos en el municipio del distrito Callayuc, se logró demostrar una correspondencia positiva pero débil, demostrado con un coeficiente de 0.027. Indicando que no existe valor estadístico suficiente para determinar que la calidad de los servicios públicos depende de la gestión municipal en el distrito Callayuc.

Figura 14

Dispersión simple con ajuste de línea de servicios públicos-gestión municipal



La figura de dispersión mide la fuerza de relación de la calidad de los servicios públicos a partir de la gestión municipal en el distrito de Callayuc, evidenciando una relación no significativa, entonces, si consideramos en nivel de significancia encontrado 0.884 está por encima del valor propuesto del 5% o 0.05, indicando que no se ve una relación directa.

IV. DISCUSIÓN

A través del tiempo estudios han demostrado y confirmado la importancia de la gestión gubernamental para el desarrollo de las comunidades dando lugar a respuestas positivas y negativas al respecto. En ese contexto el presente estudio persiguió mediante su objetivo principal determinar la relación entre gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Callayuc, Cutervo, Cajamarca 2023 encontrando que el nivel de relación fue positivo pero débil, demostrando que la gestión municipal llevada a cabo en la entidad no genera influencia significativa en la calidad de los servicios de la comunidad, logrando confirmar el débil nivel de aceptación por la población de influencia. Estos resultados son semejantes a los que expuso Salazar y Cabrera (2016) en su artículo científico respecto al diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador, quienes afirmaron que el índice de calidad del servicio no está directamente relacionado con la satisfacción general. De este modo, teniendo en cuenta la débil vinculación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios en el distrito de Callayuc, se confirma que los modelos de gestión municipal implementados por los gobiernos de turno no ejercen mayor incidencia en la mejora de los servicios públicos por lo que condiciona el desarrollo eficiente de la comunidad. Por otro lado, es disímil a los expuestos por Pedraza (2021) quien en su estudio confirmó una relación alta entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en las municipalidad distrital de Carmen de la Legua, 2020. De esta forma se confirmó que mientras que en el distrito de Callayuc la gestión municipal parece tener un impacto limitado en la calidad de los servicios públicos, en otros contextos se pueden mostrar una relación más fuerte y positiva. Esto indica que es crucial considerar las características específicas de cada comunidad al evaluar la eficacia de la gestión municipal y su impacto en el desarrollo comunitario.

En los resultados del presente estudio se confirmó también que el nivel de gestión municipal fue bueno mientras que la calidad de los servicios públicos dio como resultado un nivel regular, teniendo discrepancias entre las respuestas de los colaboradores y la población en general, por tanto se demuestra una vez más que la gestión implementada por las autoridades de turno no está llegando de forma óptima a la aceptación de la población, en base a lo descrito se puede evidenciar resultados

semejantes con los expuestos por Salazar y Cabrera (2016) quienes aseveraron que existe una gran diferencia entre la percepciones de los usuarios y las expectativas de calidad del servicio, quiere decir que en promedio la calidad de servicio es regular. De este modo, es preciso indicar que las expectativas del usuario de las comunidades están estrechamente relacionadas porque año a año los gobiernos vienen perdiendo credibilidad en su gestión como lo indica Martínez (2021) en su estudio de tesis doctoral quien encontró una disminución de la eficiencia interanual, pasando de un 63,20% a un 51,41%. Si tenemos en cuenta la realidad mostrada en los diversos estudios, es preciso indicar que, aunque la gestión municipal puede ser evaluada como buena en términos administrativos, la percepción de la calidad de los servicios públicos sigue siendo regular debido a la brecha entre las expectativas y la realidad. La pérdida de credibilidad y la disminución de la eficiencia percibida en la gestión gubernamental contribuyen a esta situación, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias más efectivas y transparentes para mejorar la calidad de los servicios y la percepción de estos por parte de las comunidades.

Las dimensiones evaluadas de gestión municipal no tuvieron mayor incidencia en los servicios públicos de los ciudadanos de Callayuc, encontrando específicamente que el compromiso con el desarrollo de las personas tuvo un nivel relacional bajo lo que demuestra la poca intervención del municipio en la gestión del personal para mejorar la prestación de los servicios hacia los usuarios. Considerando estos resultados se encuentra diferencias con los de Pedraza (2021) quien argumentó que la gestión de recursos humanos y compromiso utilizado por la subgerencia de recursos humanos incide de forma positiva en la calidad de servicios públicos prestados a la comunidad, con los colaboradores preparados y capacitados referente a temas de gestión pública. También se muestra diferencias con los resultados de Monsefú (2021) y Ruiz (2022), que en sus investigaciones contemplan una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de gestión municipal y calidad del servicio de los municipios evaluados. Si consideramos los resultados encontrados en el presente estudio se pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el compromiso con el desarrollo del personal municipal para mejorar la calidad de los servicios públicos. La comparación con otros estudios destaca la variabilidad en los resultados dependiendo de cómo se implementan las estrategias de gestión

municipal y la importancia de adaptar estas estrategias a las necesidades específicas de cada comunidad.

Comparando los resultados del presente estudio y los estudios previos, se debe reconocer que el comportamiento de los colaboradores y usuarios son distintos y depende del funcionamiento y realidad de cada municipalidad. En ese sentido, se confirma el fundamento de la teoría organizacional moderna enfocado a la gestión gubernamental, no solo es necesaria e importante la solución de los problemas sociales de forma general, sino que se debe establecer parámetros de medición y estrategias de acercamiento a la población con el propósito de conocer de forma directa lo que necesitan los pobladores, pero para ello primero de deberá priorizar el funcionamiento adecuado de las organizaciones públicas (Morejón, 2016). En base al análisis de la literatura considerada para la discusión es necesario resaltar algo muy importante y es que, para mejorar la calidad de los servicios públicos, es esencial una gestión municipal que no solo sea eficiente en términos administrativos, sino también sensibles y acorde a las necesidades y expectativas de la población, como por ejemplo crear espacios de esparcimiento, culturales, recreativos, etc.

V. CONCLUSIONES

- Se encontró un nivel relacional positivo débil de la gestión municipal y los servicios públicos, evidenciando que la gestión municipal del periodo evaluado no tuvo mayor incidencia sobre calidad de los servicios prestados.

- La calidad de servicios públicos fue regular 100% respaldado por el apoyo a los servicios educativos, teniendo una mejor aceptación de los usuarios del género femenino, de 41 a 50 años y con grado de instrucción primaria. Así mismo, la calidad del servicio de limpieza pública fue bueno, mientras que el servicio de saneamiento fue malo.

- El liderazgo y planificación y el trato con los usuarios reportaron un nivel relacional medio respecto a la calidad de los servicios, mientras que el compromiso de desarrollo de las personas fue positiva pero débil y con el uso de recursos financieros y materiales negativa media. Demostrando que las dimensiones evaluadas de la gestión municipal no generan mayor incidencia en la calidad de los servicios del municipio.

VI. RECOMENDACIONES

- A la municipalidad distrital de Callayuc-área de Administración formular un plan de gestión gubernamental que involucre a los usuarios a partir de la identificación de las necesidades sociales, mediante el cual se podrá proyectar planes de desarrollo institucional y proyectos de inversión con el enfoque de cierre de brechas para el mejoramiento de la intervención en la comunidad, implementando un plan estratégico institucional y planes operativos que articule las necesidades colectivas y se asigne mejor los recursos públicos.

- A la municipalidad distrital de Callayuc-área de Recursos Humanos desarrollar un plan de gestión del personal que fortalezca las capacidades de los colaboradores y apunte a la mejora de la prestación de servicios y optimizar las funciones como profesionales.

- A futuros investigadores se sugiere realizar investigaciones involucrando cada una de las áreas y aplicar instrumentos mediante un muestreo estratificado. El mismo que permitirá identificar las debilidades por área y sector del municipio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, N., & Delgado, M. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 955–971. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Arias (2012) *Metodología de la Investigación*. Capítulo III. Repositorio digital: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>
- Ccormoray, R. & Quintanilla, S. (2019). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac). Archivo digital. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Gesti%C3%B3n+municipal+y+calidad+del+servicio+p%C3%ABlico+en+la+Municipalidad+Distrital+de++Cotaruse%2C+a%C3%B1o+2019+&btnG
- Díaz (2013) *Metodología de Investigación en Educación Medica* Universidad Nacional de México: repositorio digital: <https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huahuachampi O. (2020). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco – 2020*. (tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas). Repositorio digital: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11173/12.%20T059_48395125_T.pdf?sequence=1.
- Instituto Peruano de Economía (IPE). (2023, 7 de enero). *Ipe*. <https://www.ipe.org.pe/portal/alcaldes-salientes-dejaron-de-invertir-s-40000-mlls-en-4-anos/>
- López, H. J. C., Aquije, M. L., Garay, L. E., Guzmán, M. E., Vásquez Villacorta, J. A., & Mavila Canales, J. A. (2021). La gestión municipal y su impacto en la

- governabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278–7301. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- Marín de León, I. (2020). El sector cooperativo y su articulación con la gestión gubernamental. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 8(3), 362–366. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8379954>
- Martínez P. (2021). *Eficiencia en la Gestión de los Servicios Públicos Municipales*. (tesis de posgrado Universidad de Murcia). Repositorio digital: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/111409/1/Marti%CC%81nez-Co%CC%81rdoba%20TESIS.pdf>
- Martínez, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis*. (1ª ed.). Biblioteca Nacional del Perú. <https://es.scribd.com/document/692327267/El-Secreto-Detras-de-Una-Tesis>
- Ministerio de la Administración Pública. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Morejón, M. E. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 14(25), 127–143. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96049292007>
- Natividad, G. M., Benancio, R. D y Ávila, Y. B (2023). Gestión municipal y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chinchao, Huánuco-2022. [tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio digital. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/9475/T023_47803559_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pacori J. (2023). ¿Qué es la Gestión Pública Municipal? *Revista Pasión por el Derecho*. <https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/>
- Pedraza M. (2021). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua, 2020*. [tesis de posgrado,

- Universidad César Vallejo]. Repositorio digital.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/66641>
- Perales (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ica, 2018*. [tesis de post grado Universidad César Vallejo]. Repositorio digital.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126>
- Pérez M. (2021). Concepto de definición. Repositorio digital:
<https://conceptodefinicion.de/poblacion/>.
- Reyna & Ventura, (2023). Los Servicios Públicos en el Perú: una visión Preliminar, *Universidad Nacional Autónoma de México*.
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Tamayo M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed). Repositorio digital.
<https://drive.google.com/file/d/0B4R1ssRAL-/view?hl=es&pli=1&resourcekey=0-myplvhXFcpPJZUUQojSYSQ>
- Tang Jh. (2021). *La Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020*. (tesis de pregrado Universidad Nacional de Ucayali) repositorio digital:
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_JHON-TANG.pdf
- Urbano, C. & Yuni, J. (2014). *Técnicas para investigar Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2nd ed.).
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>
- Urbina, M. C. (2017). *Liderazgo global efectivo: ¿Cuáles son las habilidades esenciales para un liderazgo efectivo en equipos multiculturales?* / [Tesis maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar].
<https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/1246?show=full>

Zegarra, D. (2019). Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica. *Revista Documentación Administrativa*, 6(11), 149-160. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10769>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Medición	instrumento			
Servicios públicos	Son actividades económicas o sociales que son de particular importancia para el país porque intentan satisfacer las necesidades públicas para lograr el bienestar general, y su organización y prestación se puede dar de manera directa o indirecta por la Administración dentro del marco de derecho público (Zegarra, 2019).	Los servicios públicos se dividirán en cinco dimensiones con sus indicadores respectivos.	Servicio de limpieza pública	Calidad del barrido de calles	Razón Ordinal	Cuestionario			
				Calidad de recolección de residuos sólidos	Razón Ordinal	Cuestionario			
			Servicio de saneamiento	Calidad del servicio de agua	Razón Ordinal	Cuestionario			
				Calidad del servicio de desagüe.	Razón Ordinal	Cuestionario			
			Apoyo a los servicios educativos	Acceso a los servicios educativos	Ordinal	Cuestionario			
				Apoyo a las instituciones educativas	Ordinal	Cuestionario			
			Servicio de seguridad ciudadana	Calidad del servicio de seguridad ciudadana	Razón Ordinal	Cuestionario			
				Charlas y capacitaciones a la población	Razón Ordinal	Cuestionario			
				Es organizar y administrar los recursos públicos del municipio. Es un proceso de continuo análisis, de toma de decisiones de organizar y controlar las actividades con la finalidad de mejorar la implementación de las diferentes		Liderazgo y planificación	Planificación Municipal	Ordinal	Cuestionario
							Liderazgo municipal	Ordinal	Cuestionario
Compromiso desarrollo de las personas	Compromiso	Ordinal				Cuestionario			
	Gestión del personal	Ordinal Razón				Cuestionario			

Gestión Municipal	políticas públicas de la municipalidad, así como también su implementación, para el ordenamiento del territorio y buscar la mejora de la calidad de vida de los pobladores. (Ministerio de la Administración Pública 2016).	La gestión municipal del distrito de Callayuc se dividirá en cuatro dimensiones y cada una de ellas con sus respectivos indicadores.		Desempeño y reconocimiento del personal	Ordinal	Cuestionario
			Recursos financieros y materiales	Gestión del presupuesto	Ordinal	Cuestionario
				Gestión de recursos materiales, equipos e infraestructura	Ordinal	Cuestionario
			Relación con usuarios(as)	Gestión de la relación con los usuarios y usuarias	Ordinal	Cuestionario
				Medición de la satisfacción de usuarios(as)	Ordinal	cuestionario

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario aplicado a los pobladores del distrito de Callayuc.

Variable: Calidad de servicios públicos

Datos generales:

1). Edad:

2). Sexo: F() M()

3). Grado de instrucción:

1) primaria () 2 secundaria () 3 superior ()

Instrucciones:

Leer detenidamente cada pregunta y marcar una alternativa que usted crea conveniente.

Marcar con una X en la letra o en el casillero que corresponda.

1	2	3	4	5
Muy malo/a	Malo/a	Ni malo(a)/ni bueno(a)	Bueno/a	Muy bueno/a
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nunca	Casi nunca (1-2 días)	A veces (3-4 días)	A menudo (5-6 días)	Todos los días

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Dimensión: Servicio de limpieza pública						
1	¿Con que frecuencia por semana se hace el barrido de calles en Callayuc? 1). nunca 2). casi nunca (1-2 días) 3). A veces (3-4 días) 4). algunos días (5-6 días) 5). todos los días					
2	¿Cómo considera la calidad del servicio de barrido de calles en el distrito de Callayuc? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					
3	¿Con que frecuencia por semana se hace el servicio de recolección de residuos sólidos? 1). nunca 2). casi nunca (1-2 días) 3). A veces (3-4 días) 4). algunos días (5-6 días) 5). todos los días					
4	¿Cómo considera la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en su distrito? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					

5	¿La municipalidad distrital de Callayuc realiza el manejo o tratamiento de solidos? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
6	¿Cómo considera el manejo de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Callayuc? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					
Dimensión: Servicio de saneamiento						
7	¿Con que frecuencia por semana hay el servicio de agua en el distrito de Callayuc? 1). nunca 2). casi nunca (1-2 días) 3). A veces (3-4 días) 4). algunos días (5-6 días) 5). todos los días					
8	¿Cómo considera la calidad del servicio de agua en el distrito de Callayuc? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					
9	¿Cómo califica Ud. la calidad del servicio de desagüe en la capital de su distrito? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					
10	Cuándo hay un inconveniente con el servicio, ¿cómo considera la atención para solucionar una situación así? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					
Dimensión: apoyo a los centros educativos						
11	¿En qué estado se encuentran los accesos a los centros educativos en su distrito? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					
12	¿Cuál es el nivel de apoyo municipal en los centros educativos de su distrito? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					
13	¿Qué tan de acuerdo está que la municipalidad distrital de Callayuc tenga convenios con los centros educativos del ámbito del distrito? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
14	¿Cómo considera el apoyo de las instituciones educativas por parte de la Municipalidad distrital de Callayuc? 1). Muy malo 2). Malo 3). Ni malo / mi bueno 4). Bueno 5). Muy bueno					

Cuestionario a los colaboradores de la municipalidad distrital de Callayuc.

Variable: Gestión Municipal

Datos generales:

1). Edad:

2). Sexo: F() M()

Instrucciones:

Leer detenidamente cada pregunta y marcar una alternativa que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces sí	Siempre
Muy malo/a	Malo/a	Ni malo(a)/ni bueno(a)	Bueno/a	Muy bueno/a

N.º	ITEM	1	2	3	4	5
Dimensión: Liderazgo y planificación						
1	¿Difunde los objetivos de la gestión municipal a los colaboradores de la municipalidad distrital de Callayuc? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
2	¿Considera las necesidades y expectativas de los usuarios(pobladores) en la planificación de actividades o proyectos? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
3	¿Cómo considera el avance del cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de gobierno de la presente gestión municipal? 1). muy malo/a 2) malo/a 3). ni malo(a)/ni bueno(a) 4) bueno 5) muy bueno/a					
4	¿Existe información actualizada a la población sobre el estado de los planes de acción y el cumplimiento de los objetivos de gestión de la municipalidad distrital de Callayuc? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
Dimensión: Compromiso y desarrollo de las personas						

5	¿se encuentra comprometido en ayudar a cumplir los objetivos de la municipalidad distrital de Callayuc? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
6	¿Cómo considera el compromiso por parte de los colaboradores en el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta la municipalidad distrital de Callayuc? 1). muy malo/a 2) malo/a 3). ni malo(a)/ni bueno(a) 4) bueno 5) muy bueno/a					
7	¿La municipalidad distrital de Callayuc identifica las necesidades de capacitación hacia los colaboradores en los temas que corresponda a cada área? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
8	¿Cómo considera Ud. la calidad de las capacitaciones en la municipalidad distrital de Callayuc? 1). muy malo/a 2) malo/a 3). ni malo(a)/ni bueno(a) 4) bueno 5) muy bueno/a					
9	¿Cómo considera el desempeño del personal de la municipalidad distrital de Callayuc? 1). muy malo/a 2) malo/a 3). ni malo(a)/ni bueno(a) 4) bueno 5) muy bueno/a					
10	¿la municipalidad distrital de Callayuc reconoce el desempeño laboral de cada colaborador? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
Dimensión: Recursos financieros y materiales						
11	¿Planifica, organiza y programa los recursos financieros de la municipalidad distrital de Callayuc? 1). Totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo					
12	¿Realiza seguimiento y ajustes al presupuesto de la municipalidad distrital con la finalidad de cumplir con la ejecución del gasto? 1). Nunca 2) la mayoría de veces no 3). algunas veces si algún no 4) la mayoría de veces si 5) siempre					
13	¿Identifica las necesidades de recursos materiales, equipos e infraestructura de cada área o gerencia de la municipalidad distrital de Callayuc? 1). Nunca 2) la mayoría de veces no 3). algunas veces si algún no 4) la mayoría de veces si 5) siempre					
14	¿Programa la adquisición de bienes, prestación de servicios y las obras de la municipalidad distrital de Callayuc?					

	1). Nunca 2) la mayoría de veces no 3). algunas veces si algún no 4) la mayoría de veces si 5) siempre					
Dimensión: Relación con los usuarios						
15	¿La municipalidad distrital de Callayuc brinda puntos de contacto físicos o digitales para la atender algún trámite de población o externos? 1). Nunca 2) la mayoría de veces no 3). algunas veces si algún no 4) la mayoría de veces si 5) siempre					
16	¿Ante una posible insatisfacción de los pobladores, se toma medidas para corregir o mejorar sobre los servicios brindados por parte de la municipalidad distrital de Callayuc? 1). Nunca 2) la mayoría de veces no 3). algunas veces si algún no 4) la mayoría de veces si 5) siempre					

Anexo 3

Validación de instrumento por expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. Información General

- 1.1. **Nombres y apellidos del validador:** Dr. Jean Peter Eduardo de Rutte Gonzalez
 - 1.2. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
 - 1.3. **Cargo:** Docente AUX TC
 - 1.4. **Grado Académico:** Doctor
 - 1.5. **Nombre de los instrumentos evaluados:** CUESTIONARIO
 - 1.6. **Autor(es) de los instrumentos:** Tito Vega Huamán, Ronal Salazar Caro
- II. **Aspectos de validación**

Revisar y analizar el conjunto de ítems de los instrumentos de investigación y luego marcar con un aspa (X), en la Ficha de Validación, el casillero según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

Aspectos de validación del instrumento		Escala (puntos)			Observaciones, Sugerencias
		1 (C)⊗	2 (B)	3 (A)	
1. Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación			X	
2. Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones			X	
3. Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide			X	
4. Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para para medir la variable			X	
5. Objetividad	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables			x	
6. Consistencia	Los ítems están formulados en concordancia con los fundamentos teóricos de la variable			x	
7. Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores			x	
8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
9. Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			x	
10. Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas bien Definidas			x	
Conteo Total				30	

Promedio de valoración: 1 (Instrumentos aptos para ser aplicado)

Coefficiente de validez $\frac{A + B + C}{30}$

CALIFICACIÓN GLOBAL Validez muy buena
--

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
<u>0,80 – 0,89</u>	<u>Validez buena</u>
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Fecha: 15-12-2023



Dr. Jean Peter Eduardo de Rutte Gonzalez
Economista
Doctor en Gestión Pública y
Gobernabilidad

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. Información General

- 1.1. **Nombres y apellidos del validador:** Omer Cruz Caro
- 1.2. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
- 1.3. **Cargo:** Especialista en investigación
- 1.4. **Grado Académico:** Magister
- 1.5. **Nombre de los instrumentos evaluados:** CUESTIONARIO
- 1.6. **Autor(es) de los instrumentos:** Tito Vega Huamán, Ronal Salazar Caro

II. Aspectos de validación

Revisar y analizar el conjunto de ítems de los instrumentos de investigación y luego marcar con un aspa (X), en la Ficha de Validación, el casillero según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

Aspectos de validación del instrumento		Escala (puntos)			Observaciones, Sugerencias
		1 (C)⊗	2 (B)	3 (A)	
1.Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación			X	
2. Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones			X	
3. Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide			X	
4.Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para para medir la variable			X	
5.Objetividad	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables			x	
6.Consistencia	Los ítems están formulados en concordancia con los fundamentos teóricos de la variable			x	
7.Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores			x	
8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
9. Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			x	
10.Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas bien Definidas			x	
Conteo Total				30	

Promedio de valoración: 1 (Instrumentos aptos para ser aplicado)

Coefficiente de validez $\frac{A + B + C}{30}$

CALIFICACIÓN GLOBAL

Validez muy buena

Fecha: 15-12-2023

Intervalos	Resultados
0,00 — 0,49	Validez nula
0,50 — 0,59	Validez muy baja
0,60 — 0,69	Validez baja
0,70 — 0,79	Validez aceptable
<u>0,80 — 0,89</u>	<u>Validez buena</u>
0,90 — 1,00	Validez muy buena



Mag. Omer Cruz Caro
DNI: 4708698

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. Información General

- 1.1. **Nombres y apellidos del validador:** Mag. Juan Alberto Avalos Hubeck
- 1.2. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
- 1.3. **Cargo:** Docente AUX TC
- 1.4. **Grado Académico:** Magister
- 1.5. **Nombre de los instrumentos evaluados:** CUESTIONARIO
- 1.6. **Autor(es) de los instrumentos:** Tito Vega Huamán, Ronal Salazar Caro

II. Aspectos de validación

Revisar y analizar el conjunto de ítems de los instrumentos de investigación y luego marcar con un aspa (X), en la Ficha de Validación, el casillero según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

Aspectos de validación del instrumento		Escala (puntos)			Observaciones, Sugerencias
		1 (C)⊗	2 (B)	3 (A)	
1.Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación			X	
2. Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones			X	
3. Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide			X	
4.Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para para medir la variable			X	
5.Objetividad	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables			x	
6.Consistencia	Los ítems están formulados en concordancia con los fundamentos teóricos de la variable			x	
7.Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores			x	
8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
9. Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			x	
10.Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas bien Definidas			x	
Conteo Total				30	

Promedio de valoración: 1 (Instrumentos aptos para ser aplicado)

Coeficiente de validez $\frac{A + B + C}{30}$

CALIFICACIÓN GLOBAL
Validez muy buena

Intervalos	Resultados
0,00 — 0,49	Validez nula
0,50 — 0,59	Validez muy baja
0,60 — 0,69	validez baja
0,70 — 0,79	Validez aceptable
<u>0,80 — 0,89</u>	<u>Validez buena</u>
0,90 — 1,00	Validez muy buena

Fecha: 15-12-2023



Mag. Juan Alberto Avalos Hubeck
Contador

Anexo 4

Prueba de normalidad de los datos

La normalidad de los datos fue probado a través de Shapiro Wilk y Kolmogorov-Smirnov^a, considerando dos muestras diferentes.

a) **Formulación de la hipótesis:**

H0: La investigación se ajusta a una distribución normal

H1: La investigación no se ajusta a una distribución normal

b) **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ (5%)

c) **Criterio de decisión**

Si $p < 0.05$ rechazamos la H0 y aceptamos la H1

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H0 y rechazamos H1

d) **Estadístico de prueba**

Prueba de normalidad de los datos según Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,131	32	,179	,971	32	,535
Servicios Públicos	,094	32	,200*	,981	32	,830

e) **Decisión y conclusión**

Considerando que p valor, se encuentra dentro del criterio $p \geq 0.05$; entonces aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna. Entonces la investigación se ajusta a una distribución normal, por tanto, para probar la relación se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson.

Anexo 5

Imágenes de trabajo de campo

