



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS
PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN ROMÁN, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS
PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE SAN ROMÁN, 2025**

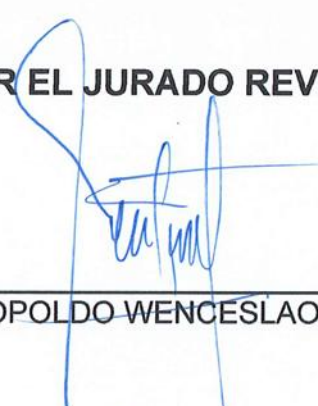
TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

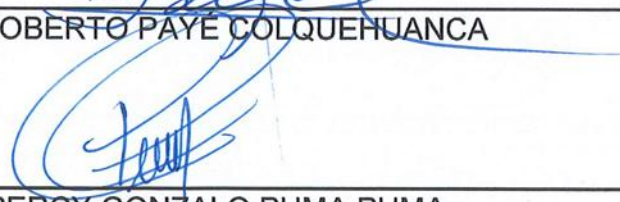
PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°433-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 22 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 9336, presentado por **EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * 2do. MIEMBRO | : | Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|------------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | miércoles, 24 de diciembre de 2025 |
| * Hora | : | 9: 00 a.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)





RESOLUCIÓN N° 814-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de noviembre 2025

VISTOS:

El Expediente **2025-C-4280** de fecha 29 de octubre, del **Bach. EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPCJ



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 652-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **01** de **octubre** 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-C-3984** de fecha 17 de setiembre del 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%	18%	10%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Benavides Castillo, Arturo. "Relación entre la recaudación de arbitrios y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77566532
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-9456-8130
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909- UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
	Dirección: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA Coordenadas. Latitud: -15.49370 Longitud: -70.13557 https://maps.app.goo.gl/Apx33FENSz5yFxKj8
Ubicación geográfica de la investigación	
Año o rango de años en que se realizó la investigación	OCTUBRE 2025 - DICIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI, identificado con DNI

Nro. 77566532 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico** denominada:

GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 27 de Enero del 2026

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios, por ser el autor de cada página de mi vida y darme la fortaleza cuando más lo necesité.

A mis padres por enseñarme que el verdadero éxito comienza con valores y termina con gratitud.

A mis hermanos, por ser mi apoyo silencioso y constante.

Esta tesis es el reflejo de muchas oraciones respondidas y de un camino recorrido con fe y disciplina.



AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, por brindarme las herramientas académicas y humanas necesarias para formarme como profesional. Agradezco a cada docente que aportó conocimiento y exigencia en mi formación, y al personal administrativo que hizo posible cada paso.

A mis padres, Lucio Llavilla y Leonarda Condori, por su amor incondicional, esfuerzo incansable y por enseñarme que la educación transforma destinos. A mis hermanos, por su apoyo silencioso y su confianza en mis capacidades, incluso en los momentos en que yo misma dudé.

A todas las personas que, de alguna manera, fueron parte de este proceso: gracias por dejar huellas en este camino.

Este trabajo es la suma de esfuerzo, fe y perseverancia.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	2
1.2.1. Delimitación espacial	2
1.2.2. Delimitación social	3
1.2.3. Delimitación temporal	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Justificación del estudio.....	4



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos.....	5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	6
3.1.1. En el ámbito mundial	6
3.1.2. A nivel nacional	10
3.1.3. A nivel regional o local	15
3.2. Marco teórico	17
3.2.1. Gestión de Desarrollo Municipal.....	17
3.2.2. Servicios Públicos.....	21
3.3. Marco conceptual	29

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general	31
4.2. Hipótesis específica.....	31
4.3. Variables.....	31
4.4. Operacionalización de variables	33



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	Enfoque de la investigación	34
5.1.	Método o métodos aplicados en la investigación.....	34
5.2.	Tipo de investigación	35
5.3.	Nivel de investigación	35
5.4.	Diseño de investigación.....	35
5.5.	Población y muestra	36
5.5.1.	Población	36
5.5.2.	Muestra	36
5.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de información	37
5.6.1.	Técnicas de la investigación	37
5.6.2.	Instrumentos de la investigación	38
5.7.	Validez y confiabilidad del instrumento de investigación	39
5.7.1.	Validación de los instrumentos	39
5.7.2.	Confiabilidad de los instrumentos.....	40
5.8.	Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis.....	42

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.	Presentación de resultados	44
6.1.1.	Interpretación de resultados	44



6.2. Discusión de resultados	59
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS.....	78
Matriz de consistencia.....	79
Matriz de datos.....	81
Instrumento(s)	87
Validez del instrumento	91



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	33
Tabla 2. Lista de expertos.	40
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos	41
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	41
Tabla 5. Escala de Alfa de Cronbach	41
Tabla 6 La interrelación entre la administración de desarrollo municipal y los servicios públicos proporcionados a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.....	44
Tabla 7 Interrelación entre el liderazgo en Planificación Estratégica y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025.....	46
Tabla 8 Correspondencia entre la administración de recursos humanos - compromiso y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025	48
Tabla 9 Correspondencia entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025	50
Tabla 10 establece correlaciones entre la administración de desarrollo municipal y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, en el año 2025.	53



Tabla 11 Establecimiento de correlaciones entre el liderazgo en la planificación estratégica y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román en el año 2025.	55
Tabla 12 Establece correlaciones entre el liderazgo en planificación estratégica y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, en el año 2025.	56
Tabla 13 Establece una correlación entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, en el año 2025.	58



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La interrelación entre la administración de desarrollo municipal y los servicios públicos proporcionados a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.....	45
Figura 2 Interrelación entre el liderazgo en Planificación Estratégica y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025.....	47
Figura 3 Correspondencia entre la administración de recursos humanos - compromiso y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025	49
Figura 4 Correspondencia entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025	51



RESUMEN

La actual exploración tiene como finalidad principal Determinar la relación existente entre Gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. Materiales y métodos: la actual exploración tiene una perspectiva cuantitativa, de tipo aplicado, con alcance correlacional y por su naturaleza no experimental, la técnica de recopilación de datos fue la llamada encuesta en la cual se aplicaron los cuestionarios. La muestra fue no probabilística la cual consto de 217 encuestados. Los resultados de la investigación evidencian correlaciones positivas y significativas entre las variables analizadas y los servicios públicos del Municipio Provincial de San Román en 2025. La gestión de desarrollo municipal presentó un coeficiente Rho Spearman de 0.959, el liderazgo y planificación estratégica obtuvo 0.962, la gestión de recursos humanos y compromiso alcanzó 0.937, y la gestión de recursos financieros y materiales registró 0.953, todos con un p valor de $0.000 < 0.05$, confirmando relaciones significativas. Estos resultados demuestran que una gestión municipal eficiente, un liderazgo estratégico, un personal comprometido y una administración responsable de los recursos impactan directamente en la mejora de los servicios públicos. En conclusión, se acepta la hipótesis alterna en todos los casos, destacando que la eficacia en la gestión municipal se refleja en servicios más eficientes, transparentes y orientados al bienestar ciudadano, fortaleciendo la satisfacción de los usuarios y el desarrollo local sostenible.

Palabras clave: calidad, liderazgo, planificación, servicios públicos, gestión.



ABSTRACT

The main purpose of this exploration is to determine the relationship between municipal development management and the public services provided to users of the Provincial Municipality of San Román, 2025. Materials and methods: the current exploration has a quantitative perspective, of an applied type, with a correlational scope and due to its non-experimental nature, the data collection technique was called a survey in which the questionnaires were applied. The sample was non-probabilistic and consisted of 217 respondents. The results of the research show positive and significant correlations between the variables analyzed and the public services of the Provincial Municipality of San Román in 2025. Municipal development management presented a Spearman Rho coefficient of 0.959, leadership and strategic planning obtained 0.962, human resources management and commitment reached 0.937, and the management of financial and material resources registered 0.953, all with a p value of $0.000 < 0.05$, confirming significant relationships. These results demonstrate that efficient municipal management, strategic leadership, committed staff, and responsible resource management directly impact the improvement of public services. In conclusion, the alternative hypothesis is accepted in all cases, highlighting that effective municipal management is reflected in more efficient, transparent, and citizen-oriented services, strengthening user satisfaction and sustainable local development.

Keywords: quality, leadership, planning, public services, management.



INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de cumplir con esta investigación se planteó como objetivo analizar la influencia de las gestiones de desarrollo municipal en los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos de la Municipio Provincial de San Román en el año 2025. Se definen las variables de la siguiente manera: variable 1 corresponde a la gestión de desarrollo municipal y variable 2 a los servicios públicos.

Una breve introducción a la variable 1 sobre la gestión de desarrollo municipal, donde los gobiernos locales, mediante la administración municipal, ofrecen servicios y llevan a cabo proyectos para lograr sus objetivos y metas, utilizando el presupuesto municipal como un pilar fundamental. La administración municipal comprende todas las iniciativas implementadas en los gobiernos locales con la finalidad de disminuir las disparidades sociales y atender cada necesidad esencial, con el fin de proporcionar bienestar a las comunidades. Asimismo, constituye un elemento fundamental para los avances comunitarios. La administración local tiene la responsabilidad de administrar los recursos económicos y materiales. Asimismo, actúa como el organismo esencial con el fin de reconocer problemáticas y generar una adecuada solución, con el objetivo de asegurar la paz y el bienestar de las comunidades (Tapia-Aguirre et al., 2022).

Las actividades y procedimientos, generalmente esenciales o esenciales, que un Estado suele ofrecer a su pueblo con el fin de progresar en la vida y salvaguardar la equidad de oportunidades. Normalmente, los servicios públicos operan bajo la batuta de la administración estatal y se financian con el bolsillo de los ciudadanos, o sea directamente o mediante subsidios y otros artilugios reguladores y compensatorios. Por ello, se circunscriben generalmente a los elementos esenciales



para la existencia diaria, así como es el suministro eléctrico, agua potabilizada y un sistema de transporte.

Para extender más sobre este tema de investigación se presentan los siguientes 6 capítulos:

El primer capítulo: En este capítulo se explora el enigma, los desafíos, las fronteras y las razones. El segundo capítulo: En esta sección se revelan las metas de la investigación. El tercer capítulo: Esquema teórico de referencia. En este capítulo se desglosan los cimientos teóricos y el entramado conceptual de la indagación. El cuarto capítulo: En este capítulo se despliegan las teorías surgidas del estudio. El quinto capítulo: En esta sección se detalla el camino metodológico para la recolección y tratamiento de información investigativa. El sexto capítulo: En este capítulo se despliegan los hallazgos, las pruebas de hipótesis, las discusiones, las conclusiones y las sugerencias.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En medios internacionales, se tiene muchos estudios que señalan que muchos municipios enfrentan dificultades en las prestaciones eficiente de servicios públicos debido a la creciente complejidad de las demandas ciudadanas, estructuras burocráticas rígidas y falta de legitimidad en la gestión local. En Sudáfrica, por ejemplo, los municipios luchan por responder adecuadamente a las expectativas sociales y garantizar la confianza de la comunidad, lo que pone en riesgo tanto la calidad del servicio como la sostenibilidad institucional (Enaifoghe, 2022),

A nivel nacional en nuestro país el Perú, el problema se agrava frente a la imposición de barreras burocráticas excesivas o ilegítimas que limitan el despliegue de infraestructura esencial y afectan el derecho de la población a acceder a servicios básicos, como las telecomunicaciones, evidenciando una gestión municipal que excede sus competencias y obstaculiza el desarrollo tecnológico y social (Arroyo, 2025).

Asimismo, muchas municipalidades del país presentan limitaciones en las gestiones de desarrollos locales, lo que repercute directamente en toda calidad de



servicio público que brindan a la población. Se observa que gran parte de los gobiernos locales enfrentan problemas de burocracia excesiva, debilidades en la planificación y escaso uso de herramientas modernas de gestión, lo cual genera retrasos en la atención de las demandas ciudadanas y dificulta el acceso equitativo a servicios básicos como limpieza pública, seguridad ciudadana, infraestructura vial y programas sociales.

A nivel local, concretamente en la Municipio de San Román enfrenta una serie de dificultades vinculadas a las gestiones de los desarrollos municipales y las calidades de cada servicios públicos que brinda a la población. Entre los principales problemas se encuentran la insuficiente capacidad de respuesta frente al crecimiento urbano desordenado, la limitada cobertura y mantenimiento de los servicios básicos, así como la percepción ciudadana de ineficiencia en los procesos administrativos. A ello se suman debilidades en la planificación estratégica, falta de innovación en la gestión y escasas participaciones de los integrantes en las definiciones de prioridades, esto causa muchas brechas más si trata de necesidades reales de la población y las acciones implementadas por la municipalidad. Esta situación plantea la necesidad de analizar de manera crítica los mecanismos de gestión aplicados y su relación con satisfacer a toda la población necesitada referente a los servicios básicos.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se llevará a cabo en la Municipalidad Provincial de San Román, situada en la región de Puno, Perú.



1.2.2. Delimitación social

Con respecto a la delimitación social, se tiene que lo mayores beneficiados con esta investigación serán los funcionarios y las autoridades de la mencionada municipalidad que utilizan los servicios públicos proporcionados por dicha entidad.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio se elabora en el periodo del año 2025.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

PG. ¿Qué relación existe entre Gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre liderazgo planificación estratégica y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?

PE2. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y compromiso y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?

PE3. ¿Qué relación existe entre gestión de recursos financieros y materiales con los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?



1.4. Justificación del estudio

El presente estudio se realiza su justificación teórica, ya que facilitará la recolección, sistematización y análisis de información, teorías, conceptos y enfoques vinculados a las gestiones del desarrollo municipal y a las prestaciones de servicios públicos. Esto contribuirá a la elaboración de las bases teóricas sólidas que respalde la base científica del estudio.

El presente estudio se justifica de forma práctica, esta indagación tiene relevancia porque permitirá identificar las principales limitaciones y oportunidades en la gestión del desarrollo municipal de la Provincia de San Román, orientando la toma de decisiones para optimizar la prestación de los servicios públicos. Los resultados serán útiles tanto para los responsables de la gestión municipal como para los ciudadanos debido a la información obtenida.

La exploración se justifica de forma metodológica, el estudio se justifica porque plantea las metodologías adecuadas que permitirán abordar el problema de manera sistemática, objetiva y confiable. Se establecerá una metodología que articule cada forma de recolección de datos, instrumentos de análisis y procedimientos que aseguren la validez de los hallazgos.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación existente entre gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación entre liderazgo planificación estratégica y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

OE2. Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos - compromiso y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

OE3. Determinar la relación entre gestión de recursos financieros y materiales con los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. En el ámbito mundial

Restrepo (2020) buscó materializar una propuesta en Samaná (Caldas), bajo el respaldo y posiblemente de acuerdo con la normativa sobre servicios públicos domiciliarios, mediante la presencia tangible y eficaz de la veeduría ante todas las entidades de servicio público domiciliario, como representante de la comunidad, y especialmente como escudo para asegurar la tarifa y el costo adecuado de cada servicio prestado público domiciliario durante un período específico, ante los elevados costos impuestos que han provocado una notable insatisfacción. (Estatuto 142, 1994). Asimismo, el nombramiento y la elección del representante son vitales, pues actúan como un puente de comunicación e intercambio de datos entre las empresas que brindan servicios públicos. Asimismo, esta conexión facilita la resolución de conflictos originados por disparidades en las tarifas y enriquece el debate sobre la normativa tarifaria y las estrategias de cobro. Esto se fundamenta en la premisa de proteger los derechos de los consumidores y usuarios, donde el Estado respaldará la implicación de los colectivos que representan a compradores y consumidores en la valoración de



las normativas que los impactan, entre otros aspectos. El representante encargado de los servicios públicos ejerce una vigilancia social en las decisiones sobre estos servicios, asegurando de manera directa una recaudación justa de tarifas y asegurando la participación y representación ciudadana como prerrogativa constitucional. Mediante la propuesta y el entusiasmo ferviente de los guardianes del orden, la investigación se despliega con una perspectiva cualitativa y descriptiva, con el propósito de catalizar transformaciones beneficiosas y dinámicas para el bienestar colectivo y la armonía con los proveedores de servicios públicos. La propuesta se presenta a la junta de acción comunal de Samaná, Caldas, con el propósito de resguardar derechos esenciales de la población que consume, además de promover la participación ciudadana, conforme a lo establecido previamente.

Bañuelos et al. (2023) buscaron desentrañar los elementos que influyeron en la felicidad de cada ciudadano con cada servicio público municipal en Zacatecas. Para ello, se utilizó una técnica cuantitativa en una investigación explicativa dentro de un marco observacional y prospectivo. El análisis se realizó en el corazón de la nación. Asimismo, la investigación se despliega de manera holística, con una sola evaluación llevada a cabo en diciembre de 2019. De acuerdo con la visión clásica, gobernar implica trazar metas compartidas, orquestar la comunidad y diseñar políticas públicas por parte de quienes ejercen el poder e influyen en las decisiones gubernamentales. De acuerdo con este enfoque, la legitimidad del gobierno radica en la elección de líderes políticos a través de procesos democráticos y la asignación de cargos técnicos a expertos del servicio público a través de criterios de mérito. Mediante vías administrativas, políticas y judiciales, los protagonistas del estado se entrelazan. Los forasteros del gobierno se perciben como una fuente de exigencias y respaldo para la iniciativa pública. Se recolectaron datos y se ofrecieron cifras descriptivas



pertinentes a través de cuestionarios de Satisfacción con los Servicios Municipales, llevada a cabo por el INAFED. Se empleó un método de regresión logística binaria para fusionar diversos elementos en una sola medida total. De acuerdo con el estudio, la arquitectura urbana, los servicios ofrecidos por las autoridades locales y la gestión municipal son los elementos que moldean la felicidad de los ciudadanos con los servicios municipales.

Huergo (2019) analiza en profundidad la relevancia de los procedimientos en la toma de decisiones sobre la gestión de servicios, en contraste con otros puntos de vista, y se centra en la calidad de los servicios. Además, busca comprender la sinergia entre diversas entidades locales en la prestación de servicios y la cocreación de un estándar marco municipal. Los servicios al ciudadano son un pilar fundamental del funcionamiento de las entidades municipales. A pesar de que la normativa es más prescriptiva en cuanto a la gestión directa y la externalización de la prestación de servicios, en los últimos tiempos, la remunicipalización de los servicios ha sido un fenómeno notable.

Cárdenas (2024) se propuso desentrañar la administración de cada servicio público como son el (agua potabilizada, drenajes y recolecciones de desechos) en Zapopan, la localidad con la mayor población de Jalisco. La vertiginosa expansión urbana y la explosión demográfica son dos rasgos distintivos de América Latina que desafían a las diversas esferas gubernamentales. En esta investigación se despliegan dos pilares: la percepción de calidad y la cobertura. Aunque se incluyen ciertos datos históricos, el estudio se extiende desde 1995 hasta 2021. La gestión de los servicios públicos ha experimentado procesos de descentralización, cooperación entre municipios y ciertas formas de concesión. El documento aboga por fusionar



elementos del ciclo de políticas públicas en la administración de los servicios públicos.

La metodología empleada fue tanto experimental como retrospectiva.

Villamayor (2023) se propuso explorar los variados elementos de claridades gubernamentales que brindan las web originales del sistema de gobierno local y cómo estos pueden ser moldeados por la estrategia de GA que cada administración local sigue o adopta. This dissertation examines the innovative Open Government policies that public administrations have implemented to meet the evolving needs of society. First, I conducted a comprehensive literature review utilizing the PRISMA technique to gain insights into the state of research on Open Government (Cooper, 2015). This method helped us identify and understand existing and potential new research areas within the scope of open government. After completing this extensive literature review, we undertook three more studies across 145 municipalities in Spain, each having a population greater than 50,000 (which is 50% of the total population of Spain). In the first study, we examined the attributes of transparency and public information accessibility in the context of Open Government Data (OGD) initiatives. Detallamos la cantidad y tipo de datos disponibles en proyectos de DAG y las especificidades del acceso a tales proyectos. La mayoría de las conclusiones muestran que para legitimar las acciones gubernamentales bajo el escrutinio público, los gobiernos de la muestra están fomentando la creación de portales de datos abiertos para elevar la transparencia informativa. Esto es evidente en los cambios en la difusión de datos en las entidades municipales de la muestra. Para averiguar cómo los gobiernos locales de España cumplen con los componentes esenciales de la transparencia gubernamental, el estudio se extiende en la segunda investigación, que incluye tanto portales de DAG como de transparencia. La investigación revela numerosos problemas, como la presentación de datos, la forma de provisión de datos, las

actualizaciones regulares y la percepción pública de la utilidad y accesibilidad de los datos. Una política de transparencia por excelencia debería abordar todos estos problemas. Finalmente, la investigación concluye examinando los diferentes modelos de compromiso digital encontrados en diferentes ciudades con distintos niveles de desarrollo.

Los resultados muestran que hay varias formas de compromiso, presencial y virtual, que pueden ofrecer las ciudades seleccionadas. En términos generales, los resultados muestran que la participación digital está moldeada por la identidad urbana. Esto se sostiene tras el análisis de conglomerados y la prueba de diferencias, teniendo en cuenta la investigación de Arstein (Arstein, 2019). Así, las “smart cities”, que se definen por ser de rápida urbanización y por tener una alta densidad de habitantes de alto nivel educativo, se describen como vertiginosamente crecientes.

3.1.2. A nivel nacional

Castillo (2023) se propuso elaborar un índice que evaluara la excelencia de la administración pública en los municipios distritales y provinciales peruanos entre 2012 y 2021. La creación del termómetro se fundamenta en la noción de que la calidad se manifiesta en dos facetas esenciales: la habilidad para implementar políticas públicas y ofrecer servicios públicos, y las eficiencias en las administraciones de los recursos. Primero y, ante todo, revela que, aunque en 2019 la eficiencia gubernamental en las provincias y distritos se incrementó en términos generales entre 2012 y 2021. El incremento en la eficiencia y la potencia han sido los motores principales de estas mejoras. En segundo lugar, las cifras revelan una conexión entre el incremento de la capacidad en un mismo municipio y una mejora en la eficiencia, además de una danza temporal en la excelencia de la administración municipal. En última instancia, se llevan a cabo tres ejercicios exploratorios para revelar nuevas rutas de investigación



con este indicador. El primero revela una conexión favorable entre la excelencia en la administración provincial y la excelencia en la gestión distrital en una provincia. El segundo estudio revela un vínculo moderadamente negativo entre la excelencia de la administración pública entre 2012 y 2018 y el nivel de pobreza financiera en 2018. El tercer informe revela que los alcaldes que buscaron reelección se entrelazaron con las zonas que exhibían una administración pública más eficiente antes de las elecciones municipales de 2014. Así, el indicador puede ser empleado en investigaciones futuras para desentrañar cómo una administración pública eficiente influye en las consecuencias sociales y políticas en el Perú.

Terrazas (2024) buscó desentrañar cómo la excelencia del servicio influye en la felicidad de cada usuario en un municipio de Arequipa en el año 2023, empleando un enfoque correlacional y un método cuantitativo. La urgencia por servicios de excelencia es palpable en numerosas compañías, especialmente en entidades gubernamentales. El análisis, destinado a descubrir vínculos entre variables sin intervención directa, se etiqueta como transversal y no experimental. El público objetivo abarca a 18.836 participantes, donde la muestra representativa es de 96 individuos. La encuesta es la llave maestra para recolectar información, empleando dos instrumentos distintivos: un sondeo sobre las excelencias de los servicios y un sondeo sobre la felicidad del cliente. Tras la revisión y el ensayo inicial de las encuestas, se reveló que un 37,9 % (36 individuos) de los beneficiarios de la ayuda poseía estudios universitarios. Asimismo, cerca del 34,7 % de encuestados declaró que los servicios ofrecidos por la entidad eran de excelencia. En un municipio de Arequipa en 2023, tiene un índice de correlación de 0,672 revela una conexión moderadamente favorable entre la calidad del servicio y la felicidad del cliente.

Tornos (2019) se propuso desentrañar este debate y plantea ciertos desafíos a la tesis de la conocida «remunicipalización». Es complicado trazar una definición precisa de servicio público en el ámbito jurídico. Hay dos visiones del servicio público: la objetiva, que se enfoca en delinear los servicios esenciales para alcanzar la armonía social, y la subjetiva, que se fundamenta en las ideas de que los servicios públicos se apartan del entramado del mercado y se enfoca más en las interacciones entre los sectores públicos y privadas que es uno de los derechos de cada ciudadano a contar con un servicio adecuado. En este vastísimo entramado teórico, este escrito subraya la reciente aparición de un debate con tintes ideológicos que se enfoca de cómo deben de ser los servicios públicos deben ser ofrecidos en lugar de su esencia. Considera ineficaz la gestión privada, en contraste con la administración pública.

Cantaro & Solis (2024) buscaron desentrañar de la forma que administración municipal influye en la excelencia de los servicios en la comuna provincial de Pasco. El enfoque investigativo es descriptivo y correlacional, y la información utilizada proviene de fuentes primarias. En enero de 2024, se seleccionó una muestra probabilística estratificada de 92 empleados que informan de un total de 120 funcionarios públicos repartidos en las diversas áreas del municipio. Con una correlación de 0,813 (rho de Spearman) y una confianza del 99% y una significancia del 1%, los descubrimientos revelaron una íntima conexión entre las gestiones municipales y la excelencia del servicio en el municipio provincial de Pasco. La prueba de hipótesis general revela que la significancia supera el valor p.

Collantes (2021) se propuso desentrañar cómo la excelencia en los servicios públicos moldea la felicidad de los ciudadanos en medio de la pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María. El análisis fue longitudinal, relacional-descriptivo y sin ensayos. Las personas que disfrutaron de los servicios públicos del



Municipio de Santa María formaron la comunidad. En el contexto de la pandemia actual, se consideró que esta multitud era un misterio o una fuente inagotable. Por ello, se escogieron de manera libre a 86 participantes para una semana específica. El método de obtención de información se basó en una encuesta. Con un α de 0,918, el índice de excelencia del servicio público reveló una fiabilidad impecable. Con un α de 0,903, el instrumento que evaluó la satisfacción del usuario también indicó una fiabilidad asombrosa. Referente a las calidades del servicio, un 60,5% de los encuestados opinó que los servicios públicos son medianamente confiables, un 50% afirmó ser receptivos y un 50% más afirmó ser medianamente receptivos. Asimismo, un 55,8% opinó que la atención brindada por el Municipio de Santa María es aceptable y un 53,3% opinó que la empatía del equipo es aceptable. El 52,8% de los usuarios manifestó una gran felicidad con la Municipalidad Distrital de Santa María, un 40,7% destacó su entusiasmo por las obras públicas, un 26,7% destacó su buena experiencia con la seguridad ciudadana y un 54,7% manifestó una satisfacción regular con el saneamiento y la limpieza en general. Se basaron en la hipótesis rho de Spearman. La felicidad del usuario en el Municipio de Santa María está íntimamente vinculada a la excelencia de los servicios ofrecidos.

Rengifo (2022) buscó desentrañar la conexión entre la administración de desarrollos locales y los servicios públicos ofrecidos a los habitantes del municipio de padre abad, 2020. Para asegurar que los fondos estatales impulsen el desarrollo global y proporcionen servicios de excelencia, los gobiernos locales ponen en primer plano su gestión eficiente. Así, se teje la danza entre la renovación precisa del catastro urbano para acoger cada nuevo usuario y desentrañar la base imponible, y la planificación urbana, como brújula para la maximización de recursos. Este análisis explora cómo disminuir las emisiones de desechos sólidos en el Municipio de Padre



Abad por medio de las puestas en marchas de los programas que reciclan, la promoción de una cultura de reciclaje, la robustez del plan de desarrollo urbano y la revitalización del entorno público con iluminación y paisajismo más luminosos y acogedores para los ciudadanos. Con las finalidades de evaluar las conexiones de las administraciones municipales que administran todo servicio público a los habitantes del municipio de Padre Abad, 2020, se aplicó un procedimiento metodológico de nivel correlacional elemental, aplicando un enfoque cuantitativo no experimental. Según los descubrimientos, se concluyó que la administración municipal de desarrollo está intrínsecamente ligada a cada servicio que le brinda a cada habitante del municipio de Padre Abad, 2020.

Cotrina-Vásquez et al. (2025) en su análisis sobre el impacto de las administraciones municipales en el moldeamiento de la eficiencia de cada servicio y en la visión de la ciudadanía, intentaron definir el impacto de la sinergia entre la administración local y cada servicio y su importancia en el bienestar de los habitantes de la Amazonía peruana, zona con particularidades topográficas, sociales y económicas. Para mejorar el nivel de las políticas públicas locales, es necesario entender los mecanismos mencionados. Equipo y métodos: Para este trabajo numérico, se utilizó un enfoque transversal, descriptivo, correlacional y no experimental. Se llevó a cabo un cuidadoso procedimiento de encuesta a 280 residentes de una unidad de gobierno local en el corazón de la Amazonía peruana. Para analizarse los datos, se usaron estadísticas descriptivas y medidas de asociación: coeficiente Gamma y Somers d. Los resultados mostraron una fuerte relación positiva entre la optimización de cada servicio público y la administración eficiente del municipio. La gestión municipal es extremadamente importante en la efectividad del servicio, como lo evidencia la notable correlación del análisis Gamma

($\gamma = 0.756$) y Somers d (0.479). En resumen, para mejorar el nivel del servicio público, es necesario transformar la gestión municipal, incorporar tecnología digital y potenciar la participación ciudadana. Un aspecto clave que permite medir la eficiencia a nivel local en la Amazonía es la administración municipal.

3.1.3. A nivel regional o local

Condori (2024) se intentó responder a la pregunta que hay entre el arte de la administración y la excelencia en el servicio. Con una mirada cuantitativa, el estudio, utilizando el método analítico y deductivo, se situó en el abordaje no experimental y el diseño transversal. La técnica de muestreo fue de encuestas teniendo como herramienta principal el cuestionario. La muestra la constituyeron 40 trabajadores de la Dirección de Planificación Urbana de la Municipalidad Provincial de Puno. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa informático SPSS v27. Las develaciones que encontró, estableció una fuerte y positiva relación sobre la excelencia de los servicios y una administración eficiente. Con las coeficiencias de Spearman se intentó comprobar esta relación y los resultados fueron positivos, con un p de 0,000 y un Rho de 0,665. Los resultados también muestran que la excelencia de los servicios de la Gerencia de Desarrollo Urbano se relaciona directamente a los avances en el campo de la administración pública. Esto destaca la importancia de una buena administración como un mecanismo para aumentar la satisfacción del usuario y efficientizar la atención de los servicios públicos. El estudio ofrece un fundamento para futuras propuestas y lineamientos de la institución pública en servicios de atención al usuario.

Araujo (2021) buscó desentrañar cómo las administraciones públicas municipal impacta la percepción de los habitantes de Puno, empleando un estudio de 162 ciudadanos del lugar del monumental de la ciudad. En un estudio correlacional

hipotético-deductivo, se empleó el índice de correlación con parámetros de Spearman. En el transcurso de septiembre, octubre y noviembre de 2019, se realizó entrevistas a la muestra seleccionada dirigida a individuos de entre 20 y 60 años. Los descubrimientos revelaron una íntima conexión de 0,816 con las variables de gestiones públicas y las percepciones de cada servicio que brinda la municipalidad, revelando que los encuestados no están satisfechos con servicios como la seguridad ciudadana, la conservación de zonas con áreas verdes y realizar las limpiezas en las calles, entre otros aspectos. Debido a la insatisfacción de los entrevistados, especialmente con los trámites embrollados y lentos, y a la escasez de dos herramientas normativas institucionales que orientan el desarrollo local, las variables de gestiones públicas y gestiones administrativas revelan que se presentó una relación afirmativa de 0,917.

Tintaya (2023) se propuso tejer un puente entre la administración local y la excelencia de cada servicio se presta el municipio de San Román - Juliaca. La indagación fue holística, descriptiva, correlacional y sin ensayos. La muestra incluyó a 240 empleados municipales, a quienes se les realizó una encuesta a través de un cuestionario. Se empleó la técnica estadística Tau-b de Kendall para analizar las distribuciones no paramétrica de los datos con el propósito de corroborar la teoría general. Los hallazgos revelaron un p de 0,000, que se encuentra bajo el umbral de significancia de 0,05. Así, se aprobó la teoría del investigador y se descartó la nula con un 95% de probabilidad, lo que revela que en el municipio provincial de San Román-Juliaca en 2023, la administración municipal y el nivel de servicios públicos están entrelazados. Asimismo, se halló un índice de correlación de 0,667, que indican una relación afirmativa notable, según Hernández.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Gestión de Desarrollo Municipal

Los gobiernos locales, mediante la administración municipal, ofrecen servicios y idean iniciativas para lograr objetivos y metas, se denominan gestión municipal. Uno de los instrumentos más cruciales para lograrlo es el tesoro municipal.

La labor de una administración local por cubrir las necesidades esenciales y acortar las disparidades sociales con el fin de elevar el bienestar de la comunidad se denomina gestión municipal. Es también una piedra angular del progreso comunitario. La gestión municipal se encarga de orquestar los recursos económicos y materiales. Para preservar la armonía social y el bienestar colectivo, es también la mejor entidad para detectar desafíos y proponer soluciones mediante el administración local. (Tapia-Aguirre et al., 2022).

De acuerdo Lopez et al. (2021) la administración municipal se describe como las maniobras y la tenacidad del gobierno en distribuir los recursos a pesar de los obstáculos, tales como la ineptitud de los administradores, la carencia de tecnología y la desidia de la ciudadanía. El gobierno debe orquestar estrategias para corregir estas carencias y, de esta manera, contribuir significativamente al florecimiento de la comunidad.

Las gestiones municipales son entramados de procedimientos que impulsan a los municipios a alcanzar sus sueños y aspiraciones. Para asegurar que sus deberes se cumplan con éxito, los funcionarios o los recursos humanos deben recibir una formación constante en políticas públicas.

Asimismo Tapia-Aguirre et al. (2022) subrayan que la gestión municipal se mantuvo marginada por el gobierno por largos años. Con el fin de impulsarse los

crecimientos económicos, políticos y sociales de las comunidades, solo los estados americanos iniciaron la creación de una administración municipal que incluyera a todos. Logrado a través de estrategias innovadoras centradas en la atención al ciudadano y la aceleración de los procesos administrativos.

Las democracias contemporáneas en América Latina se han visto marcadas por una administración local ineficaz y una sinfonía de crisis institucionales. Resulta que los departamentos del sistema administrativo carecen de estrategias innovadoras e inclusivas para ofrecer servicios de manera eficiente. Las percepciones de los ciudadanos sobre las administraciones de un municipio ha sido central en sembrar preocupaciones incesantes sobre el inframundo del sistema público. Esto ha despertado el interés de los gobiernos locales y, de alguna manera, ha vuelto los servicios hacia la comunidad. El debate sobre el nivel de efectividad gubernamental está mayormente moldeado por la percepción pública y las fuentes de datos disponibles.

La conocida estrategia nacional de modernización gubernamental, destinada a eliminar la burocracia y alentar a las entidades gubernamentales (municipios) a responder rápidamente a los ciudadanos y a las demandas sociales, ha surgido recientemente en Perú, donde la calidad de la administración local es un tema recurrente.

Pacori (2023) Propone que el campo de la administración pública revela la construcción social y busca formas de mejorarla a través de estrategias gubernamentales. La entidad gubernamental que trabaja a nivel local y se rige por las normas que protegen los intereses de la comunidad se llama administración pública municipal. La coordinación y ejecución de acciones gubernamentales en beneficio de la población municipal se llama administración pública municipal.



La administración local tiene como objetivo el crecimiento social y económico de la comunidad a través de estrategias innovadoras y bien coordinadas. Guía, orchestra y impulsa las iniciativas que avance el municipio.

La diferencia fundamental entre la administración pública y la administración privada radica en el objetivo final de sus acciones. En la primera, el enfoque son los ciudadanos y el interés público, que es no lucrativo. En la segunda, el objetivo es aumentar el beneficio y impulsar los negocios a expensas del cliente.

Asimismo Pacori (2023) revela que la justicia y la salvaguarda de los derechos humanos son la columna vertebral de la gestión municipal. El Artículo 1 de la Constitución Política del Perú de 1993, que proclama que salvaguardar a la persona humana y honrar su dignidad son los objetivos primordiales de la sociedad y el Estado, introduce el concepto de defensa de la humanidad.

Como objetivo primordial del Estado, las entidades públicas, como las municipalidades, tienen la responsabilidad de salvaguardar la dignidad humana en su territorio, teniendo en cuenta que estos ciudadanos están resguardados por el principio de libertad consagrado en el Artículo 2, inciso 24, inciso a) de la Constitución peruana. Nadie está forzado a cumplir con lo que la ley no dicta, ni frenado por lo que no prohíbe.

Según el Artículo 39 de la Constitución Política del Perú, el equipo gubernamental y las autoridades municipales tienen la responsabilidad de atender a los habitantes en su territorio.

Todo empleado público se dedica al bienestar de la nación.

Dado que nuestra nación es un Estado constitucional de derecho, las acciones de los funcionarios y el equipo municipal nacen del anhelo de asistir a la sociedad.



No obstante, tal como lo dicta el Artículo IV, inciso 1.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444: Las autoridades gubernamentales deben actuar conforme a la Constitución, la ley y el ordenamiento jurídico, dentro de sus prerrogativas y cumpliendo con los propósitos que les fueron asignados; este servicio a la comunidad se ofrece conforme al entramado legal del país. Esto se debe a que los servidores públicos deben honrar la Carta Magna, la normativa y los reglamentos.

Para salvaguardar los derechos y la honra de los habitantes bajo su mando, los empleados y el equipo municipal operan con obediencia a la Carta Magna, la normativa y el entramado judicial.

3.2.1.1. Liderazgo planificación estratégica

En el universo municipal, el liderazgo reside en la habilidad de los líderes locales (alcaldes, concejales y equipos gestores) para inspirar, orquestar y dirigir la acción institucional hacia metas de crecimiento comunitario. No se trata únicamente de guiar, sino de tejer una perspectiva compartida con los protagonistas públicos y sociales del municipio. Este liderazgo debe armonizar con la planificación estratégica, un arte meticuloso de trazar objetivos a corto y largo plazo, delinear prioridades, distribuir recursos y crear herramientas de monitoreo y evaluación (Chacón, 2010).

3.2.1.2. Gestión de recursos humanos y compromiso

La administración de talento en el municipio abarca un entramado de directrices, métodos y estrategias destinadas a captar, cultivar, inspirar, mantener y valorar al equipo municipal (funcionarios, técnicos, trabajadores operativos). El compromiso del equipo humano se expresa en la afinidad, motivación, sentido de responsabilidad y vinculación que los trabajadores tienen con los objetivos de las instituciones del municipio. Una buena gestión de los recursos humanos no se limita

a la simple asignación de remuneraciones. También se trata de potenciar el desarrollo profesional (capacitación, trayectoria, evaluación de desempeño) y, en un sentido más amplio, de construir un clima organizacional, otorgar incentivos, brindar condiciones de trabajo adecuadas y facilitar la circulación de la comunicación interna. (Chacón, 2010).

3.2.1.3. Gestión de recursos financieros y materiales

Es la gestión meticulosa, clara y ética de los recursos financieros (propios, transferencias, presupuesto) y materiales (estructura, equipamiento, bienes raíces, suministros) de la administración municipal. La gestión económica incluye la coordinación del presupuesto, el control de los ingresos, la ejecución precisa del gasto, la transparencia y la auditoría. La administración de los recursos materiales implica preservar, perfeccionar, adquirir y preservar los bienes muebles e inmuebles del municipio, asegurando así su misión pública (Chacón, 2010).

3.2.2. Servicios Públicos

Las iniciativas y procedimientos que un Estado suele ofrecer a sus habitantes para elevar su bienestar y asegurar equidad de oportunidades se denominan servicios públicos. Estas tareas y métodos suelen ser esenciales o imprescindibles.

El gobierno generalmente vigila la operación de los servicios públicos, mientras que los ciudadanos los sostienen, ya sea directamente o a través de subsidios y diversos mecanismos de regulación y compensación. Por ello, suelen centrarse en requisitos esenciales como el agua potable, la energía eléctrica y el servicio de transporte público.

El Estado suele proteger estos servicios como un tesoro nacional; en ciertos rincones del mundo, incluso se les considera inalienable. Asimismo, al medir el Índice de Desarrollo Humano (IDH), se considera el acceso a los servicios públicos.

El concepto "semipúblico" a menudo se emplea para referirse a servicios privados que, de manera parcial o completa, están bajo la tutela del Estado. Las corrientes políticas liberales y proteccionistas tienden a discutir sobre los parámetros para distinguir entre los servicios públicos y los privados (Gayubas et al., 2025).

Pacori (2022) Según el Artículo 162 de la Carta Magna peruana, la Defensoría del Pueblo tiene la misión de vigilar la calidad de los servicios estatales ofrecidos a la comunidad. Esta entidad se encarga de salvaguardar los derechos esenciales de individuos y comunidades, al tiempo que vigila el cumplimiento de las responsabilidades gubernamentales y el respeto a los derechos de la ciudadanía.

Esto nos obliga a trazar la ruta de los servicios públicos. Un servicio público abarca cualquier acción crucial que la ley determine para que el Estado ejecute, ya sea personalmente o a través de sus representantes, con el propósito de atender específicamente las necesidades colectivas dentro de un entramado legal total o parcialmente público. El servicio público abarca aquellas labores o servicios del Estado que definen claramente las metas y responsabilidades del Estado, ya sea directamente o a través de terceros bajo la tutela del Estado. Los siguientes servicios públicos son esenciales en la normativa peruana [8]:

- a) Servicios de saneamiento y salud.
- b) Servicios de saneamiento y limpieza.
- b) Gas, combustible, agua, alcantarillado y electricidad.
- d) Servicios funerarios, que incluyen autopsias y funerales.

- f) Servicios prestados por centros penitenciarios.
- g) Servicios de telecomunicaciones y comunicaciones.
- g) Servicios de transporte.
- h) Servicios estratégicos o relacionados con la seguridad o defensa nacional.
- i) Servicios relacionados con la administración de justicia, según lo determine la Corte Suprema de Justicia de la República.

Dado que los servicios públicos están intrínsecamente ligados a la dignidad humana y, por ende, son derechos esenciales, deben ser ofrecidos a todos los ciudadanos para asegurar su bienestar y garantizar que nadie quede fuera de la comunidad. Los servicios públicos abarcan, entre otros, la protección social, el cuidado médico y la enseñanza.

Los privilegios resguardados por el entramado legal de una nación se denominan derechos esenciales. No obstante, pueden fluctuar entre naciones, debido a la influencia de las convenciones y acuerdos sobre derechos humanos. Los derechos humanos, vinculados a las salvaguardas fundamentales del derecho internacional, no deben confundirse con los derechos fundamentales. Cada nación debe abrazar estos privilegios, esculpidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.

Guzmán (2020) destaca que, en teoría, la Administración es la principal entidad que gestiona el interés público. Por ende, el Estado se involucra en la provisión de servicios públicos, desempeñando lo que en teoría jurídica se denomina la actividad de prestación de servicios de la Administración Pública, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 58 de la Constitución, al cual ya hemos hecho varias alusiones.

Lo importante que hay que señalar, es que el Estado no es el único que brinda servicios públicos. Las entidades no gubernamentales también cumplen un papel importante en la gestión de los asuntos públicos, asumiendo las competencias propias de la autoridad pública, por delegación, o por concesión o por autorización de la misma. Como es de conocimiento general, esto les otorga a dichas entidades el derecho de actuar y cumplir funciones administrativas, siempre y cuando cumplan con la normativa respectiva.

El servicio público, en este caso, también regula la economía y por tanto, también es una forma de control y ajuste en la economía. Como hemos explicado en detalle en ocasiones anteriores, el servicio público es una forma de la actividad económica que se planifica y se organiza en función de satisfacer las necesidades de los ciudadanos en el ámbito de la economía material, y la cultura y que se encuentra bajo la administración de la ley pública y control de la misma.

Este tipo de servicio público tecnológico es ofrecido al público de un modo sistemático y controlado y en el transcurso del tiempo, se ha producido en especial la evolución de su contenido y de la administración a los fines que se pretendían.

Esto es particularmente plausible dado que el servicio público es un concepto instrumental que el sistema legal ha diseñado para controlar de manera más estricta ciertas actividades económicas. En este caso, el servicio público puede ser proporcionado:

1. Intervención estatal, el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 60 de la constitución impone severas limitaciones a este enfoque administrativo. Sin embargo, el control estatal abarca > varios servicios

públicos > participación considerable en la transmisión \ distribución de electricidad > servicios \ sistemas de alcantarillado.

2. Indirectamente, a través de contratos de arrendamiento de tipo cooperativo o asociativo sin ceder el control de la función/servicio, pero, en este caso, se ejerce control sobre el servicio. En esta situación, existen ciertos mecanismos para sistemas jurídicos diferentes, propios, sistemas jurídicos, por ejemplo, asociaciones público-privadas (PPP), empresas de propiedad mixta, contratos de gestión, etc.
3. Por entidades privadas que también son asociaciones de tipo público-privado, como concesionarios o titulares de autorizaciones. Este modelo de administración se conoce a menudo como gestión indirecta, siendo el titular del servicio público.

Las pautas económicas del gobierno y la situación actual determinan la prestación de un servicio público. Es evidente que el sector privado, hasta cierto punto, ha asumido progresivamente la gestión de los servicios públicos, priorizando las iniciativas del sector privado sobre las intervenciones estatales.

Al mismo tiempo, se ha rechazado la idea de que el Estado es responsable del servicio público, a favor de la obligación de garantizar su prestación.

No obstante, en las prestaciones directas de servicios por parte de entidades privadas, se involucran tres actores: el usuario, quien recibe los servicios; los concesionarios, permisionarios o contratistas (según corresponda); y el Estado, que asegura la provisión del servicio y permite a terceros participar en las diversas modalidades de prestación del servicio público, ejerciendo la facultad legal que le ha sido otorgada.

En síntesis, los servicios públicos representan el compendio de actividades y subvenciones que la normativa de cada estado autoriza, reserva o impone a las entidades gubernamentales. El propósito es atender una variedad de demandas sociales y, finalmente, fomentar el bienestar social, la equidad y el desarrollo económico y personal. Debido a que los contribuyentes los financian mediante el gasto público, suelen ser servicios esenciales. En economías mixtas que se alinean con marcos político-económicos, tales como el estado de bienestar, su frecuencia es particularmente alta.

Tipos de servicios públicos

De acuerdo a Gayubas et al. (2025) las siguientes categorías se aplican a los servicios públicos: Servicios de emergencia.

Estos servicios reaccionan ante circunstancias imprevistas cuando la vida o la propiedad de los residentes están en peligro. Por ejemplo, el departamento de bomberos y la policía.

Servicios prestados por burócratas.

Estos son servicios pertenecientes a la administración estatal y a las tareas que las personas deben realizar. Por ejemplo, la administración de justicia y las notarías.

Servicios fundamentales.

Estos servicios, que a menudo se prestan directamente a los hogares, son necesarios para la vida diaria en una sociedad estructurada. Por ejemplo, el gas licuado y la electricidad.

Así también Pacori (2022) enumere los requisitos para que un servicio se considere público.

Los servicios públicos no incluyen todas las acciones que realizan las agencias gubernamentales (directa o indirectamente) para el beneficio público. Se deben cumplir tres (3) requisitos para que las acciones estatales se consideren servicios públicos:

Componente material.

Se trata de un servicio que ofrece continuamente utilidad o conveniencia a la sociedad; en otras palabras, es un servicio que beneficia continuamente a la comunidad o al mayor número de personas, sin interrupción, y ofrece cierto grado de bienestar a quienes lo utilizan. El servicio público de salud, por ejemplo, es beneficioso porque garantiza la vida y el bienestar de la población; de igual manera, el servicio público de energía es un servicio público.

Elemento subjetivo.

Una entidad pública, como el MTC a nivel nacional, una Gerencia Regional de Transporte a nivel regional o una Municipalidad Provincial a nivel local, es responsable de las prestaciones de los servicios estatales, que deben ser suministrados directa o indirectamente por el Estado.

Componente formal.

El derecho público, regulado por la legislación o la Constitución, debe ser respetado total o parcialmente por el servicio público. Un servicio público es una prestación establecida por el Estado; los principios del derecho privado no se aplican a su prestación o falta de ella.

3.2.2.1. Servicios públicos de promoción económica y seguridad

Los servicios públicos de promoción económica se refieren a las actividades, políticas y programas que el municipio realiza para incentivar el desarrollo productivo

local: apoyo a micro y pequeñas empresas, fomento del turismo local, capacitación empresarial, gestión de mercados, facilitación de inversiones locales. Por su parte, los servicios de seguridad incluyen la organización policial local, prevención del delito, vigilancia urbana, seguridad ciudadana y control del orden público. Estos servicios apuntan a crear un entorno propicio para la inversión, la actividad económica y la calidad de vida segura para los ciudadanos (López, 2021).

3.2.2.2. Servicio público de registro civil

Nacimientos, matrimonios, defunciones, reconocimientos, adopciones y otros acontecimientos significativos de la vida podrán ser registrados, certificados y legalmente válidos a través del servicio público de registro civil. Este servicio es fundamental para garantizar derechos civiles básicos: identidad legal, nacionalidad, derechos sucesorios, acceso a servicios sociales, electorales, etc. Es de alta demanda ciudadana y requiere eficiencia, precisión, accesibilidad y fiabilidad. Las municipalidades gestionan oficinas del registro civil o colaboran con instancias estatales para la prestación de dicho servicio (López, 2021).

3.2.2.3. Servicio público de salud y medio ambiente

Este servicio integra dos componentes estrechamente relacionados: salud pública (promoción de la salud, prevención de enfermedades, vigilancia epidemiológica) y gestión ambiental (agua potable, saneamiento, manejo de residuos, control de la contaminación, gestión del espacio público verde). La municipalidad asume roles clave en garantizar que el entorno no comprometa la salud de la población. La salud ambiental engloba la intersección entre factores ambientales (físicos, químicos, biológicos) y la salud humana; intervenir sobre calidad del aire, agua, suelos, riesgos sanitarios es esencial para bienestar comunitario (López, 2021).

3.3. Marco conceptual

Gestión

La administración se refiere a la disposición de los recursos requeridos para la realización de alguna actividad específica. En este contexto, el término "gestión" (proveniente del latín gerere, que se traduce como "llevar a cabo") se interpreta como un sinónimo de la administración, gestión, gobernanza o dirección.

Municipal

El termino o palabra "Municipal" es un adjetivo que se refiere a algo relacionado con el municipio, que es la entidad administrativa local más básica de un territorio.

Municipalidad

Las autoridades gubernamentales de apoyo al desarrollo local son las municipalidades provinciales y distritales, que tienen plena autoridad para cumplir con sus mandatos y personalidad jurídica de derecho público (Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipios)

Servicio

El conjunto de actividades comerciales destinadas a satisfacer las demandas de los clientes y otros actores económicos se conoce como servicios. En este sentido, son comparables a las cosas, pero se diferencian en que son acciones o procesos de un tipo distinto, en lugar de ser físicos o mensurables.

Servicio publico

Un servicio público es una actividad, un bien o un servicio planificado para satisfacer una necesidad del público en general, protegido y regulado por el gobierno



para garantizar el acceso equitativo a todos los residentes. Sus objetivos son promover la igualdad de oportunidades y mejorar la calidad de vida.

Usuario

Cualquier persona que utilice un producto o servicio, ya sea con poca o mucha frecuencia, se considera usuario. Aunque no es imprescindible, es habitual referirse a estas personas cuando el uso es habitual. A continuación, se examinarán las diferencias entre usuario, cliente y consumidor.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre Gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

4.2. Hipótesis específica

HE1. Existe relación significativa entre liderazgo planificación estratégica y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

HE2. Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos - compromiso y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

HE3. Existe relación significativa entre gestión de recursos financieros y materiales con los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

4.3. Variables

Se presentan las siguientes variables

Variable 1: Gestión de Desarrollo Municipal

Definición conceptual

La administración del desarrollo municipal alude al compendio de políticas, estrategias, acciones y procedimientos administrativos implementados por los gobiernos locales con la finalidad de fomentar el avance institucional, social, económico y ambiental de su jurisdicción, mediante la administración eficiente de los recursos públicos, la planificación participativa y la provisión de servicios de alta calidad a la población.

Definición operacional

Las características de liderazgos, planificaciones estratégicas, compromisos y gestiones de recursos humanos y de recursos financieros y materiales se aplicaron a la Variable 1: Gestiones del Desarrollo Municipal.

Variable 2: Servicios Públicos

Definición conceptual

Para satisfacer las necesidades de la población en su conjunto y garantizar su bienestar general, el Estado organiza, supervisa y regula los servicios públicos a través de sus múltiples niveles de gobierno. Estos servicios comprenden áreas como el saneamiento, la limpieza pública, la iluminación, la seguridad ciudadana, el transporte y otros que contribuyen al desarrollo social y económico local.

Definición operacional

Se utilizaron las dimensiones siguientes para la variable 2: Servicios Públicos: Servicios públicos de promoción económica y seguridad, Servicio público de registro

civil, Servicio público de salud y medio ambiente, Servicio público de salud y medio ambiente, Servicio público de salud y medio ambiente.

4.4. Operacionalización de variables

Se tiene la siguiente tabla

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión de Desarrollo Municipal	Liderazgo planificación estratégica	- Liderazgo directivo - Planificación estratégica
	Gestión de recursos humanos y compromiso	- Desarrollo - Compromiso
	Gestión de recursos financieros y materiales	- Recursos financieros - Recursos materiales
Variable	Dimensiones	Indicadores
Servicios Públicos	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	- Calidad del servicio de seguridad ciudadana - Calidad del servicio turístico - Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados
		- Gestión de nacimientos - Gestión de matrimonios - Gestión de defunciones
		- Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad.
	Servicio público de salud y medio ambiente	- Calidad del servicio de áreas verdes - Calidad del servicio de limpieza pública.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativa

La información numérica es el enfoque principal de su estudio de investigación. Recogen información mediante la supervisión de procesos y realizan análisis para resolver problemas de investigación. Se utilizan métodos estadísticos. El primer paso es recopilar datos, definir los parámetros y realizar cálculos sobre frecuencias y estadísticas demográficas. (Otero, 2018).

3.1. Método o métodos aplicados en la investigación

Hipotética-deductiva

La prueba de una hipótesis a través de la observación empírica, la experimentación y el razonamiento lógico es un sello distintivo de la investigación científica. Aunque típicamente es aplicable a escenarios donde al menos una de las variables es cuantitativa, este enfoque de investigación científica es relevante tanto para variables cuantitativas como cualitativas. (Pérez, 2024).

3.2. Tipo de investigación

Aplicada

La exploración aplicada busca generar conocimiento que sea inmediatamente utilizable para abordar problemas en la sociedad o en la economía. (Lozada, 2016)

3.3. Nivel de investigación

Correlacional

Su finalidad es establecer la relación de dos o más variables dentro de un contexto particular. Intenta determinarse si hay una relación, qué tipo es y cuán fuerte es el vínculo. Es decir, la investigación correlacional busca identificar las relaciones entre los diversos fenómenos de interés. (Abreu, 2012).

3.4. Diseño de investigación

No experimental

Los estudios que no utilizan técnicas experimentales se denominan así. Tienen una naturaleza algo descriptiva, como en el enfoque observacional descriptivo. (Sánchez et al., 2018).

Transversal

En estudios transversales que se realizan en un único momento en el tiempo no existe tal cosa como evaluaciones de seguimiento. (Cvetkovic et al., 2021).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Las cantidades totales de unidades de exploración que calificarían para ser categorizadas como tales se denominarían población. (Ñaupas et al., 2018).

Por lo tanto:

La población está conformada por 497 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

3.5.2. Muestra

Todas las muestras deben, antes de registrar cualquier dato sobre su población particular, estar claramente definidas y delimitadas de tal manera que aseguren que son representativas de la población. (Hernández et al., 2014).

Por lo tanto, se tiene:

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

En la cual:

n = tamaños de muestras

N = tamaños de la población

z = parámetros estadísticos (Nivel de confianza)

e = errores de estimación

p = probabilidades de que ocurra un evento

q = probabilidades de que no ocurra un evento

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años que hayan recibido servicios públicos de la Municipalidad Provincial de San Román en el año 2025.
- Residir en la provincia de San Román.
- Disposición y consentimiento informado para participar en la investigación.
- Usuarios que hayan hecho uso de al menos uno de los servicios públicos en estudio.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no hayan recibido servicios públicos en el período de estudio.
- Menores de 18 años.
- Personas que rechacen participar o no otorguen consentimiento.
- Usuarios con información incompleta o no verificable

Aplicando la formula la muestra es:

$$n = \frac{497 * 1.96^2_{\infty} * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (497 - 1) + 1.96^2_{\infty} * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 217$$

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.6.1. Técnicas de la investigación

Un método de investigación científica se define como un proceso estándar cuya eficacia ha sido corroborada por la experiencia y que, aunque no siempre, se enfoca

en las recaudaciones y los análisis de datos que podrían ser empleados para tratar cuestiones de conocimiento en las disciplinas científicas. Cada metodología demanda la utilización de una herramienta de aplicación específica; por ejemplo, el cuestionario se emplea en la técnica de encuesta, mientras que la Guía de Temas de Entrevista se emplea en la técnica de entrevista. Según (Rojas, 2011).

La encuesta

Las ciencias sociales se basan en encuestas para llevar a cabo exploraciones académicas, tomar decisiones o examinar y analizar ocurrencias sociales. (Falcón et al., 2019).

3.6.2. Instrumentos de la investigación

Aunque estos instrumentos generalmente tienen varios propósitos, se suele argumentar que cada uno de dichos instrumentos sirve a un propósito específico. La razón por la que el autor elige uno de estos instrumentos no es por la aportación teórica que este instrumento contemple, sino por las ventajas que este instrumento tiene en relación a la falta de un instrumento de observación (De la Lama et al., 2021).

El cuestionario

Las encuestas de satisfacción, entre otras, se han convertido en un referente en la investigación social y organizacional, al abarcar un gran número de fenómenos como la satisfacción en el trabajo o la satisfacción en la prestación de servicios. Este trabajo presenta el análisis de estudios previos de satisfacción, centrándose en la utilidad y vigencia de las encuestas en diferentes contextos. La intención es analizar la literatura actual para comprender la trayectoria de estas herramientas y su influencia en la actividad y en la investigación. Según (Guerrero & García, 2024).

Para la Variable 1: Gestiones del Desarrollo Municipal, se utilizó un cuestionario que abarcaba liderazgos y planificaciones estratégicas, compromisos y gestiones de capitales humanos, y gestiones de recursos financieros y materiales.

Los servicios públicos para el crecimiento económico y la seguridad, los servicios públicos de registro civil y los servicios de salud pública y medio ambiente son los aspectos que abarca el cuestionario utilizado para la Variable 2: Servicios Públicos.

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

3.7.1. Validación de los instrumentos

La validez implica hasta qué punto una herramienta de evaluación mide realmente qué tan bien sirve dicha herramienta (Soriano, 2014).

En la exploración, el concepto de "validez" tiene que ver con lo que es real o casi real. De manera general, si los resultados de una investigación no presentan deficiencias evidentes, deben considerarse como confiables. Para poder definir la magnitud de un problema dado, se necesita un examen de los errores que ocurren en la recolección de datos. Las consideraciones incluyen el diseño de la prueba, los criterios de decisión y el sistema de puntuación. Según (Villasís 2018).

En la **Tabla 2**, se muestra el listado de profesionales que certifican las herramientas de exploración.

Tabla 2.*Lista de expertos.*

Nº	Apellidos y nombres	DNI	Calificación (%)
01			95%
02			95%
03			96%

Nota. Elaboración propia.

Tres (3) profesionales altamente capacitados aprobaron el instrumento empleado en esta investigación, demostrando su validez y calidad. Los instrumentos autorizados por los expertos se mencionan en el Apéndice 4.

3.7.2. Confiabilidad de los instrumentos

La capacidad de una herramienta para generar resultados que son coherentes y lógicos. En otras palabras, el grado en que genera resultados uniformes al aplicar de manera reiterada al mismo tema u objeto (Marroquin, 2013).

Es necesario someter el instrumento a una muestra para determinar su fiabilidad, y el coeficiente de fiabilidad debe calcularse con los datos.

La cantidad de ciertas indicaciones o elementos que forman parte de la herramienta de medición afecta a la fiabilidad. Parece obvio que la fiabilidad tendería a aumentar con el número de elementos. (Hernández & Mendoza, 2018).

Fórmula del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_{it\acute{e}m}^2}{\sigma_{Total}^2} \right)$$

Donde:

α = Valores del Alfa de Cronbach

N = representa los números de componentes del instrumento.

$\sigma_{\text{ítem}}^2$ = Variaciones correspondientes a ítems individuales

σ_{Total}^2 = representa las variaciones totales de la escala en cuestión.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	20	100.0

Nota. SPSS

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	35

Nota. SPSS

Tabla 5.

Escala de Alfa de Cronbach

Valores de alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Calificarían como muy satisfactorias
0.80 – 0.89	Calificarían como adecuadas
0.70 – 0.79	Calificarían como moderadas
0.60 – 0.69	Calificarían como bajas
0.50 – 0.59	Calificarían como muy bajas

< 0.50

Calificarían como no confiables

Nota. Cuestionario.

El instrumento empleado para las evaluaciones de los servicios estatales y la administración del desarrollo municipal exhibe una fiabilidad excepcional, tal como se evidencia en los resultados del alfa de Cronbach.

Es indiscutible que las interrogantes del cuestionario están interrelacionados y evalúan de manera coherente las dimensiones propuestas en el estudio, tal como lo evidencia el valor total de $\alpha = 0,841$. Esta consistencia y confiabilidad de los datos recolectados garantizan una consistencia y exactitud en el análisis e interpretación de las variables objeto de la exploración.

3.8. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis

Se examinaron los datos (libros, tesis, artículos, etc.). Para obtenerse las informaciones necesarias, se utilizaron encuestas y cuestionarios.

Este estudio correlacional empleará las coeficiencias Rho de Spearman para corroborar la hipótesis propuesta.

La fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

ρ coeficiencias de Spearman.

d_i : es la diferencia ($d_i = \text{rango } X - \text{rango } Y$) entre los rangos de los dos valores correspondientes de cada par de datos.

n : números totales de pares de datos.

En nuestra investigación:

1. **Datos ordinales:** Para evaluar los componentes de la administración del desarrollo municipal y de servicios públicos, se empleó una escala Likert. Esta plataforma genera datos de orden secuencial, aunque las distancias entre las categorías no siempre son idénticas.
2. **Evaluación de la fuerza y dirección de la relación:** A través de esta evaluación, logramos cuantificar tanto la dirección como la intensidad de la asociación entre las dos variables. Los vínculos positivos fuertes se evidencian con valores cercanos a +1, mientras que los vínculos negativos fuertes se señalan con valores cercanos a -1.

Las siguientes teorías fueron propuestas para examinar la correlación entre las variables:

Hipótesis Nula (H_0): No hay asociación significativa entre Gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que se brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

Hipótesis Alternativa (H_a): Hay asociación significativa entre Gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que se brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Interpretación de resultados

Tabla 6

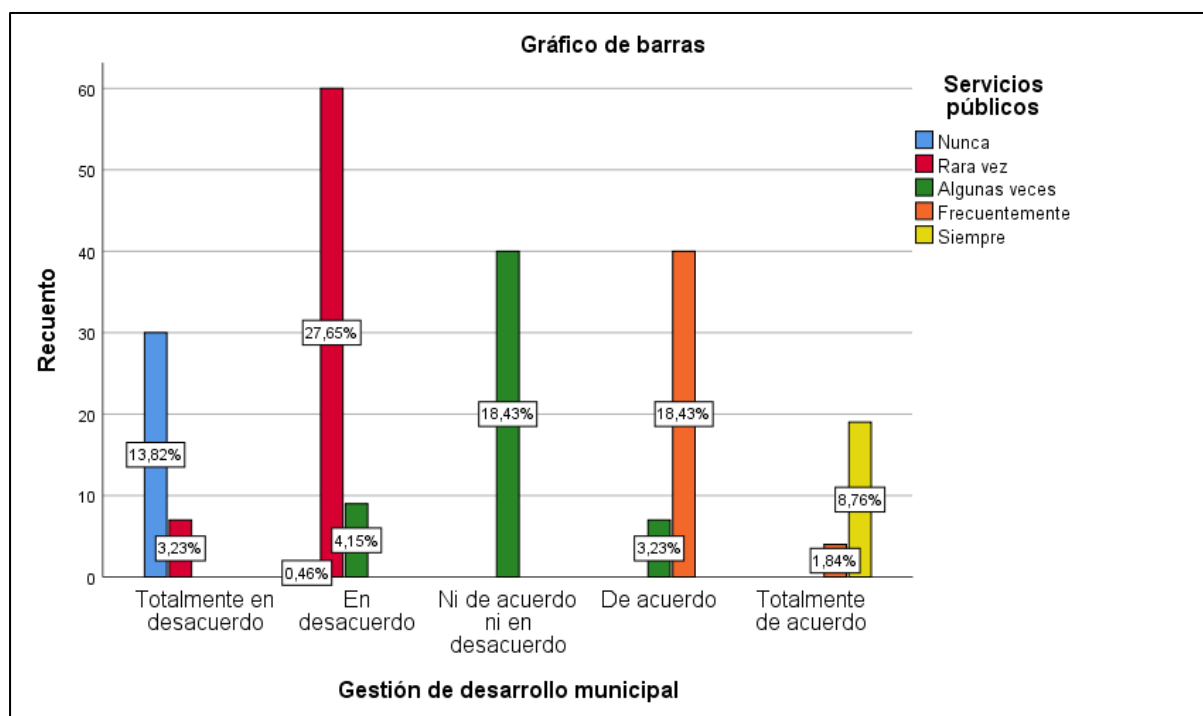
La interrelación entre la administración de desarrollo municipal y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025.

Gestión de desarrollo municipal	Servicios públicos										Total	
	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Frecuentemente		Siempre			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	30 _a	13.8%	7 _b	3.2%	0 _c	0.0%	0 _c	0.0%	0 _{b, c}	0.0%	37	17.1%
En desacuerdo	1 _{a, b}	0.5%	60 _c	27.6%	9 _b	4.1%	0 _a	0.0%	0 _{a, b}	0.0%	70	32.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	40 _b	18.4%	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	40	18.4%
De acuerdo	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	7 _b	3.2%	40 _c	18.4%	0 _{a, b}	0.0%	47	21.7%
Totalmente de acuerdo	0 _{a, b}	0.0%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	4 _a	1.8%	19 _c	8.8%	23	10.6%
Total	31	14.3%	67	30.9%	56	25.8%	44	20.3%	19	8.8%	217	100.0%

Nota. Cuestionario.

Figura 1

La interrelación entre la administración de desarrollo municipal y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025.



Nota. Cuestionario.

Interpretación:

El análisis de la tabla revela una correlación moderada y progresiva entre la administración de los desarrollos municipales y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025. Los hallazgos señalan que la mayor proporción de los participantes en la encuesta, un 32.3%, expresa desacuerdo con la eficiencia de la gestión en cuestión, mientras que un 21.7% expresa su conformidad, y únicamente un 10.6% expresa su total concordancia. Además, un 18.4% sostiene una postura neutral, lo cual sugiere percepciones polarizadas entre los usuarios. Los valores de fi y % indican que los niveles de acuerdo más elevados se correlacionan con una frecuencia de servicios "frecuente" y "siempre", lo que sugiere una mejora

progresiva en la provisión de servicios. No obstante, la elevada concentración de respuestas en las categorías "en desacuerdo" y "rara vez" pone de manifiesto deficiencias en la administración municipal, demandando estrategias de planificación y ejecución administrativa más eficaces.

Tabla 7

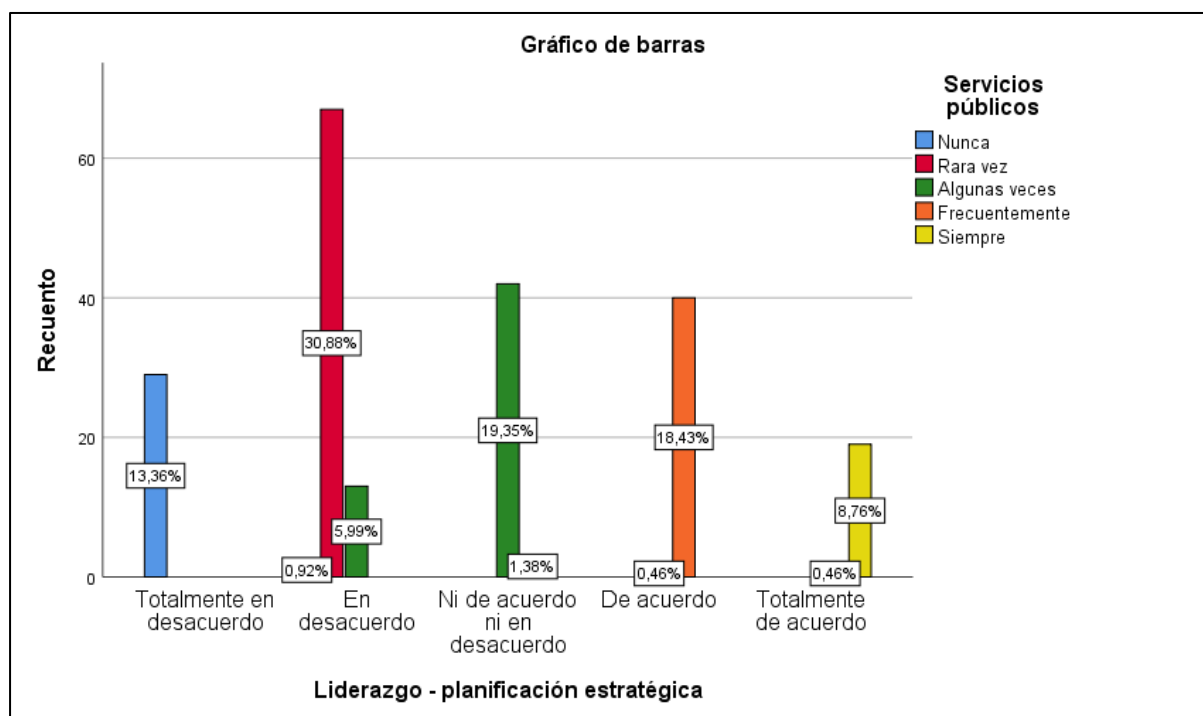
Interrelación entre el liderazgo en Planificación Estratégica y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025

Liderazgo - planificaci ón estratégic a	Servicios públicos										Total	
	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Frecuenteme nte		Siempre			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	29 _a	13.4 %	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0 %	29	13.4%
En desacuerdo	2 _a	0.9%	67 _b	30.9 %	13 _c	6.0%	0 _a	0.0%	0 _a	0.0 %	82	37.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0 _a , 0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	42 _c	19.4 %	3 _a	1.4%	0 _a , 0 _b	0.0 %	45	20.7%
De acuerdo	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	1 _a	0.5%	40 _b	18.4%	0 _a	0.0 %	41	18.9%
Totalmente de acuerdo	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	1 _a	0.5%	19 _b	8.8 %	20	9.2%
Total	31	14.3 %	67	30.9 %	56	25.8 %	44	20.3%	19	8.8 %	217	100.0 %

Nota. Cuestionario.

Figura 2

Interrelación entre el liderazgo en Planificación Estratégica y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025



Nota. Cuestionario.

Interpretación:

La tabla revela una conexión significativa entre los liderazgos y las planificaciones estratégicas con los servicios estatales que brinda el Municipio Provincial de San Román en 2025. Según la encuesta, solo el 18,9% de los encuestados está de acuerdo y el 9,2% muy de acuerdo con las gestiones estratégicas y sus efectos en los servicios, mientras que la mayoría (37,8%) está en desacuerdo. Además, el 20,7% mantiene una postura neutral, lo que refleja diversas opiniones sobre el liderazgo local. Las mayores frecuencias se concentran en las categorías "raramente" y "en desacuerdo", según los valores fi y %, lo que sugiere deficiencias en el uso de técnicas de liderazgo para mejorar los servicios. Sin

embargo, los niveles de acuerdo correspondientes a las frecuencias "frecuentemente" y "siempre" muestran solo una mejora modesta, lo que subraya la necesidad de fortalecer la planificación estratégica y la toma de decisiones centrada en la ciudadanía.

Tabla 8

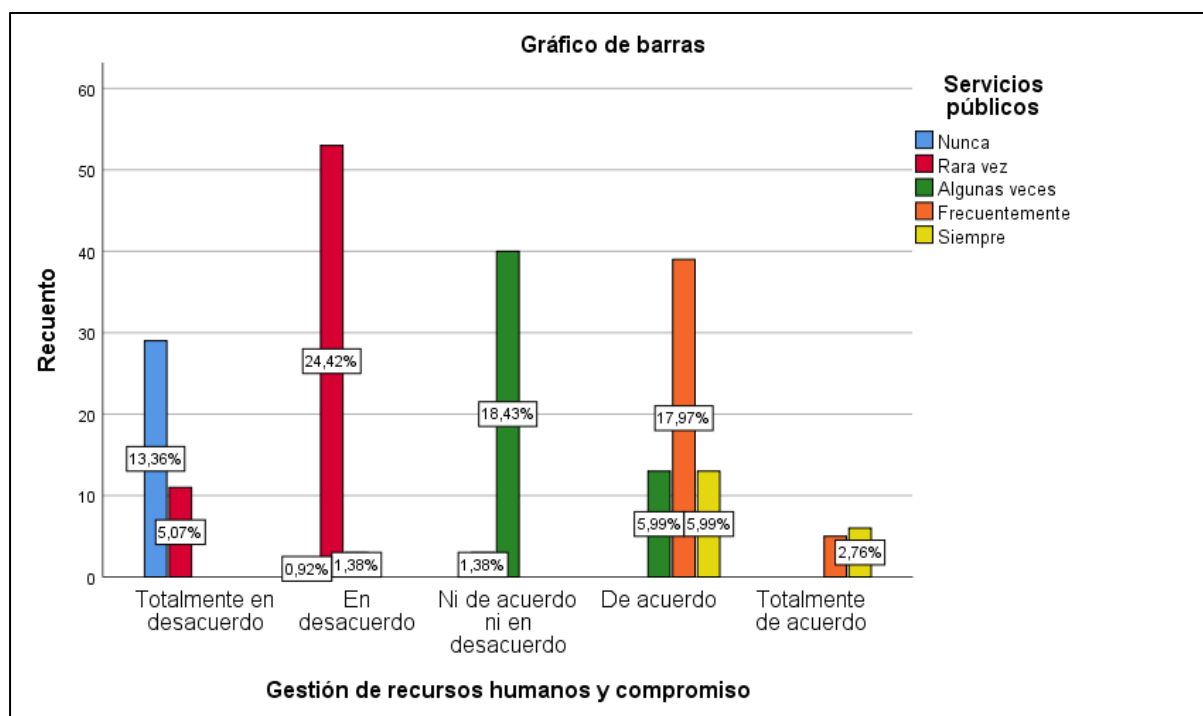
Correspondencia entre la administración de recursos humanos - compromiso y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025

Gestión de recursos humanos y compromiso	Servicios públicos											Total	
	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Frecuentemente		Siempre				
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
Totalmente en desacuerdo	29 _a	13.4%	11 _b	5.1%	0 _c	0.0%	0 _c	0.0%	0 _{b, c}	0.0%	40	18.4%	
En desacuerdo	2 _a	0.9%	53 _b	24.4%	3 _a	1.4%	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	58	26.7%	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0 _a	0.0%	3 _a	1.4%	40 _b	18.4%	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	43	19.8%	
De acuerdo	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	13 _b	6.0%	39 _c	18.0%	13 _c	6.0%	65	30.0%	
Totalmente de acuerdo	0 _{a, b}	0.0%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	5 _{a, c}	2.3%	6 _c	2.8%	11	5.1%	
Total	31	14.3%	67	30.9%	56	25.8%	44	20.3%	19	8.8%	217	100.0%	

Nota. Cuestionario.

Figura 3

Correspondencia entre la administración de recursos humanos - compromiso y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025



Nota. Cuestionario.

Interpretación:

La tabla evidencia una correlación significativa entre la administración de recursos humanos y los compromisos con los servicios estatales proporcionados por el Municipio de San Román, 2025. De acuerdo con los hallazgos, se observa una discrepancia entre los participantes en la encuesta: el 30,0% concuerda en que una gestión eficaz del personal mejora la calidad del servicio, el 26,7% discrepa y el 18,4% manifiesta un desacuerdo total. Adicionalmente, el 19,8% sostienen posturas neutrales, lo cual sugiere que las percepciones respecto a la dedicación de los trabajadores municipales se ubican en una posición intermedia. Las categorías "de acuerdo" y "frecuentemente" exhiben las concentraciones más elevadas, de acuerdo

con los valores fi y %, asociadas con una administración más comprometida y eficiente. No obstante, el elevado grado de discrepancia enfatiza la necesidad de optimizar el liderazgo, la capacitación y las motivaciones de los trabajadores para asegurar una provisión de servicios públicos más eficaz y gratificante.

Tabla 9

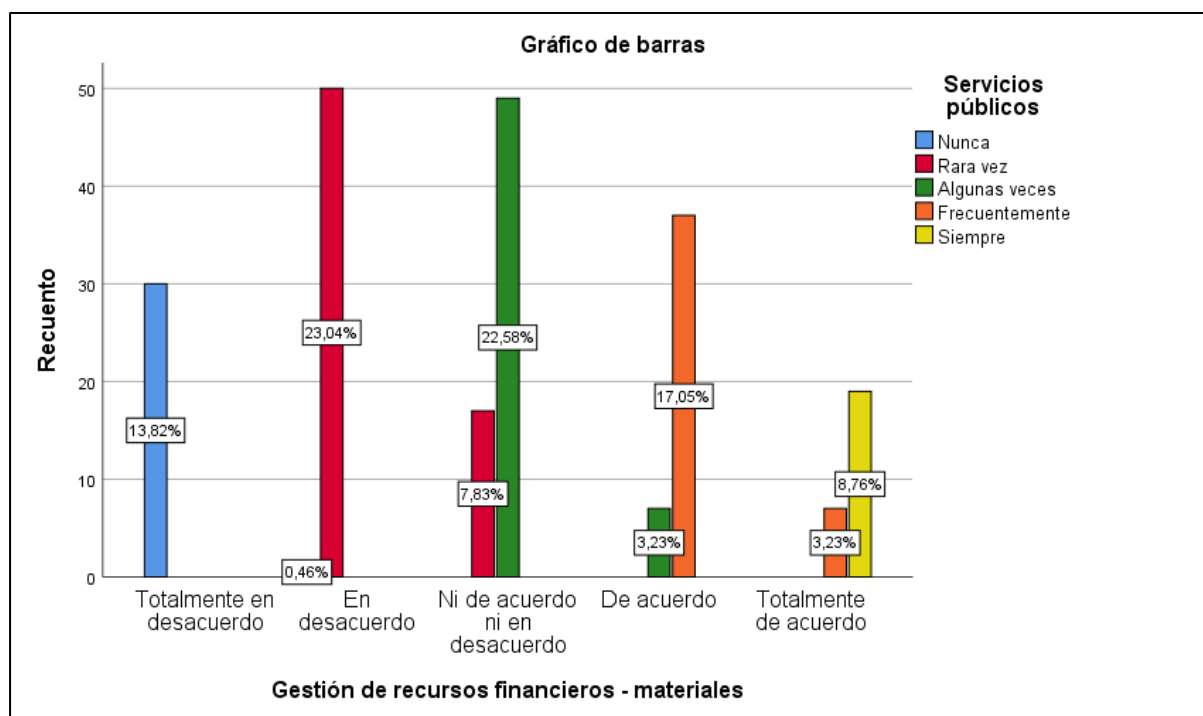
Correspondencia entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025

Gestión de recursos financieros y materiales	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Frecuentemente		Siempre		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	30 _a	13.8 %	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0 %	30	13.8%
En desacuerdo	1 _a	0.5%	50 _b	23.0 %	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	0 _a	0.0 %	51	23.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0 _a	0.0%	17 _b	7.8%	49 _c	22.6 %	0 _a	0.0%	0 _a	0.0 %	66	30.4%
De acuerdo	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	7 _b	3.2%	37 _c	17.1%	0 _{a, b}	0.0 %	44	20.3%
Totalmente de acuerdo	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	7 _b	3.2%	19 _c	8.8 %	26	12.0%
Total	31	14.3 %	67	30.9 %	56	25.8 %	44	20.3%	19	8.8 %	217	100.0 %

Nota. Cuestionario.

Figura 4

Correspondencia entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025



Nota. Formulario.

Interpretación:

La tabla manifiesta un vínculo moderado entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios estatales proporcionados por el Municipio de San Román, 2025. De acuerdo con los hallazgos, el 30,4% de los participantes en las encuestas sostienen una postura neutral, mientras que el 23,5% discrepa y el 13,8% expresa un desacuerdo total, lo que señala insuficiencias en la utilización eficiente de los recursos. Sin embargo, el 12,0% expresa un total acuerdo y el 20,3% expresa un acuerdo, lo que indica opiniones favorables, aunque minoritarias. Las categorías "a veces" y "raramente", de acuerdo con los valores fi y %, señalan anomalías en la administración material y financiera. Estos hallazgos indican que, para asegurar un

incremento sostenido en la calidad y la continuidad de los servicios públicos municipales, es imperativo robustecer la planificación presupuestaria, la asignación equitativa de los recursos y la transparencia en la gestión.

Hipótesis general

1. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: No hay conexión significativa entre gestión de desarrollo municipal y los servicios estatales que brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

Ha: Hay conexión significativa entre gestión de desarrollo municipal y los servicios estatales que brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

2. Elección del grado de representación

$$\alpha=0,05$$

3. Selección de la prueba estadística

Si suponemos que se completaron todos los procesos con relevancia y se eligieron integrantes de las muestras al azar, se empleó la prueba correlante rho de Spearman.

4. Lectura de P – valor

Las hipótesis de prueba se aceptarán si el valor de la representación de grados es menor que el valor p, y las hipótesis nulas se aceptarán si el valor p es mayor que la representación de grados.

Tabla 10

establece correlaciones entre la administración de desarrollo municipal y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025.

			Gestión de desarrollo municipal	Servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión de desarrollo municipal	Coeficiencias correlantes	1.000	,959**
		Sig. (b)		0.000
		N	217	217
	Servicios públicos	Coeficiencias correlantes	,959**	1.000
		Sig. (b)	0.000	
		N	217	217

Nota: Cuestionario.

5. Decisión estadística

Los criterios basados en hechos que se describen a continuación nos permitirán determinar si aceptar o rechazar la hipótesis basada en estadísticas.

Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Admítase la Ho.

P valor < 0,05: Admítase la Ha.

Interpretación:

En el análisis inferencial, las coeficiencias Rho de Spearman ($Rho = 0.959$) muestra una correlación positiva muy alta entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios estatales del Municipio de San Román en 2025. El p-valor (0.000) inferiores a niveles significadores ($N.S = 0.05$), Esto nos permitiría verificar la

existencia de una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables y rechazar la H_0 . Esto sugiere que la calidad y la eficacia de los servicios estatales prestados a los usuarios aumentan a la par con las mejoras en la gestión del desarrollo municipal.

Dado que una gestión eficaz del desarrollo municipal implica una mejor planificación, organización y ejecución de los recursos asignados a los servicios públicos, esta importante asociación puede explicarse. El saneamiento, la infraestructura, la seguridad y los servicios ciudadanos se ven directamente reforzados por la implementación de políticas contundentes por parte de las autoridades, el fomento de las participaciones ciudadanas y la optimización de la administración local, todo lo cual repercute positivamente en el bienestar de la población.

Prueba de Hipótesis específica 1

1. Formulación de hipótesis estadísticas

H_0 : No hay conexión significativa entre liderazgo planificación estratégica y los servicios estatales que brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

H_a : Hay conexión significativa entre liderazgo planificación estratégica y los servicios estatales que brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

2. Criterio: regla de decisión

$P \text{ valor} > 0,05$: Admítase la H_0 .

$P \text{ valor} < 0,05$: Admítase la H_a .

Tabla 11

Establecimiento de correlaciones entre el liderazgo en la planificación estratégica y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román en el año 2025.

			Liderazgo - planificación estratégica	Servicios públicos
Rho de Spearman	Liderazgo - planificación estratégica	Coeficiencias correlantes	1.000	,962**
		Sig. (b)		0.000
		N	217	217
	Servicios públicos	Coeficiencias correlantes	,962**	1.000
		Sig. (b)	0.000	
		N	217	217

Nota: Formulario

Interpretación:

El análisis inferencial pone de manifiesto coeficiencias de Spearman Rho ($\rho = 0.962$), lo que evidencia una correlación positiva significativamente alta entre el liderazgo, las planificaciones estratégicas y los servicios estatales del Municipio de San Román, 2025. La H_0 se descarta y se evidencia una conexión estadísticamente significativa entre las variables, ya que el valor p (0,000) es inferior al umbral significador ($N.S. = 0,05$). Este hallazgo sugiere que el perfeccionamiento de la gestión de los servicios estatales municipales se ve directamente influenciado por una planificación estratégica competente y un liderazgo eficiente.

Un liderazgo eficaz fomenta la toma de decisiones deliberada, la estructura institucional y la optimización de recursos (factores que mejoran la prestación de servicios a la ciudadanía), lo que explica la fuerte asociación. Los líderes municipales pueden organizar mejor las áreas operativas y garantizar servicios públicos más eficaces, duraderos y de mayor calidad para los usuarios cuando dirigen sus operaciones con una visión estratégica y objetivos específicos.

Prueba de Hipótesis específica 2

1. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: No hay conexión significativa entre liderazgo planificación estratégica y los servicios estatales que brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

Ha: Hay conexión significativa entre liderazgo planificación estratégica y los servicios estatales que brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

2. Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Admítase la Ho.

P valor < 0,05: Admítase la Ha.

Tabla 12

Establece correlaciones entre el liderazgo en planificación estratégica y los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025.

			Gestión de recursos humanos y compromiso	Servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos y compromiso	Coeficiencias correlantes	1.000	,937**
		Sig. (b)		0.000
		N	217	217
	Servicios públicos	Coeficiencias correlantes	,937**	1.000
		Sig. (b)	0.000	
		N	217	217

Nota: Formulario

Interpretación:

La evaluación inferencial evidencia un coeficiente de Rho de Spearman ($\rho = 0.937$), lo que señala una correlación positiva significativamente alta entre la administración de capitales humanos y el compromiso y los servicios estatales del Municipio de San Román, 2025. La H_0 se descarta y se evidencia una conexión estadísticamente significativa entre las variables, dado que el valor p (0,000) es inferior al umbral significador ($N.S. = 0,05$). Esto indica que un incremento en la implicación institucional y la administración del personal resulta en una mejora en la calidad de los servicios públicos para los usuarios.

El rendimiento de los empleados municipales se ve directamente afectado por la motivación, la formación y el sentido de responsabilidad que fomenta la gestión de recursos humanos, lo que explica esta alta asociación. Los empleados se comportan con mayor eficacia y empatía cuando se sienten valorados, dedicados y orientados a los resultados, lo que mejora significativamente las prestaciones de servicios, la productividad y las satisfacciones ciudadanas con los servicios estatales.

Prueba de Hipótesis específica 3**3. Formulación de hipótesis estadísticas**

H_0 : No hay conexión significativa entre gestión de recursos financieros y materiales con los servicios estatales que brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

H_a : Hay conexión significativa entre gestión de recursos financieros y materiales con los servicios estatales que brindan a los usuarios del Municipio Provincial de San Román, 2025.

4. Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Admítase la Ho.

P valor < 0,05: Admítase la Ha.

Tabla 13

Establece una correlación entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios estatales proporcionados a los usuarios del Municipio de San Román, 2025.

			Gestión de recursos financieros - materiales	Servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión de recursos financieros - materiales	Coeficiencias correlantes	1.000	,953**
		Sig. (b)		0.000
		N	217	217
	Servicios públicos	Coeficiencias correlantes	,953**	1.000
		Sig. (b)	0.000	
		N	217	217

Nota: Formulario

Interpretación:

El análisis inferencial evidencia un coeficiente de Spearman Rho ($\rho = 0.953$), lo que señala una correlación positiva significativamente alta entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios estatales del Municipio Provincial de San Román en el año 2025. La hipótesis nula se descarta y se evidencia la existencia de una conexión estadísticamente significadora entre las variables, dado que el valor p (0,000) es inferior al umbral de significancia (N.S. = 0,05). Esto

demuestra cómo una optimización de la provisión de servicios públicos municipales se ve significativamente afectada por una administración eficiente de los recursos financieros y materiales.

Esta alta asociación puede explicarse por el hecho de que la planificación, el mantenimiento y la ejecución eficientes de las operaciones municipales están garantizados por una gestión sólida de los recursos económicos y materiales. La infraestructura, la limpieza, la seguridad y los servicios al ciudadano se maximizan cuando los recursos se distribuyen y utilizan de forma sensata y transparente. Esto impulsa la eficacia institucional y mejora la calidad de vida de las personas a las que sirve.

6.2. Discusión de resultados

Las tablas de correlación reflejan que la administración municipal tiene correlato positivo y significativo en la satisfacción del usuario, la eficacia administrativa y la calidad del servicio público. Encontramos que este resultado tiende a repetir el patrón en la mayoría de las investigaciones, tanto nacionales, como internacionales, que resaltan el papel de una administración pública eficaz, como el eje a través del cual los ciudadanos logran el acceso a servicios de calidad, oportunos, y que sean transparentes.

Primero. Sus tablas reportan una correlación más que positiva entre la administración y la calidad del servicio, con coeficientes entre 0,65 y 0,81. Esto conlleva a afirmar que la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios públicos, viene determinada por los procesos internos, la planificación, la organización y la respuesta que tenga la institución. Esto coincide con lo reportado por Condori (2024) en la Gerencia de Desarrollo Urbano de Puno, donde tuvo un valor de $Rho =$



0,665, lo que significa que una gestión eficaz, se traducen en mejoras de las calidades de los servicios.

En circunstancias iguales, Cantaro y Solis (2024), en el Municipio Provincial de Pasco, reportaron una correlación aún mayor ($Rho = 0,813$), confirmando que el desempeño institucional y la adecuada gestión de recursos humanos, financieros y logísticos afecta la experiencia del usuario.

Además, los valores positivos obtenidos en los indicadores de satisfacciones ciudadanas ratifican que la calidad percibida de los servicios está asociada con la atención pública, la rapidez de los trámites y la transparencia de la gestión. Terrazas (2024) en su estudio en Arequipa, encontró una correlación de 0,672 entre la calidad del servicio y la satisfacción, lo que corresponde a los resultados locales del presente estudio. Esta coincidencia nos permite afirmar que, independientemente del contexto geográfico, la percepción de calidad se traduce en legitimidad institucional y confianza en el gobierno local.

Los resultados también respaldan las conclusiones de Collantes (2021), Según el estudio de Santa María, existe una correlación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, ya que más del 60% de los consumidores califican los servicios municipales como regulares o excelentes. Esta conclusión, que coincide con los hallazgos del estudio actual, demuestra que la administración municipal debe priorizar el desarrollo del personal, la mejora continua y el establecimiento de sistemas eficientes de atención al ciudadano.

Por otro lado, la correlación positiva observada entre gestión de desarrollo municipal y eficiencia en los servicios públicos coincide con lo expuesto por Rengifo (2022), Llegaron a la conclusión de que la restauración del espacio público, la

actualización catastral y las planificaciones urbanas mejoran las gestiones y brindan servicios de mayor calidad. En este sentido, los hallazgos de las tablas demuestran que las ciudades que implementan una gestión proactiva y orientada a resultados logran mejorar la percepción de los usuarios sobre sus servicios, particularmente en áreas como el mantenimiento urbano, la seguridad y la limpieza pública.

A nivel internacional, los hallazgos de esta investigación se corresponden con las observaciones de Cárdenas (2024) en el municipio de Zapopan (México), donde la cobertura y la calidad percibida de los servicios públicos mostraron una mejora sostenida como consecuencia de procesos de descentralización y cooperación intermunicipal. Estos factores, junto con los señalados en las correlaciones locales, muestran que la gestión moderna con marcos de gestión del rendimiento y participación ciudadana, aumenta tanto la eficiencia como la legitimidad de la gestiones públicas.

De forma similar, Bañuelos et al. (2023) encontraron que en Zacatecas, la satisfacción ciudadana fue influenciada de manera significativa por la combinación de infraestructura, servicios oficiales y gestión municipal, por lo tanto, al determinar el valor de las interacciones entre los ciudadanos y la administración para el desarrollo institucional, se justifica. Contrastando estos hallazgos con los de las tablas del estudio, podemos certificar la existencia de una relación sólida y transversal entre gestión y servicio, en diversas capas administrativas y geográficas.

Las contribuciones de Huergo (2019) y Tornos (2019), desde una perspectiva europea, apoyan la discusión sobre la gestión del servicio público al enfatizar la necesidad de mejorarse la transparencia y el control de calidad, en lugar de centrarse únicamente en los aspectos procedimentales. Los hallazgos del estudio apoyan esta opinión al mostrar que aún hay una correlación directa entre eficiencia administrativa



y calidad del servicio, con un enfoque en resultados para los ciudadanos en lugar de solo en la estructura de gestión formal.

La planificación estratégica y el liderazgo están correlacionados positivamente con la eficiencia y excelencia de los servicios públicos del Municipio Provincial de San Román, lo que indica que las habilidades de planificación y gestión son centrales para las prestaciones de servicios.

La gestión institucional más efectiva, el uso más eficiente de los recursos y las mejoras en las gestiones de los procesos de tomas de decisiones, como lo demuestra las coeficiencias de Spearman Rho de 0,962 y un valor p de $0,000 < 0,05$, son escenarios posibles gracias a un liderazgo estratégico más robusto. Este resultado es congruente con el encontrado por Cárdenas (2024), quien señala que en Zapopan, la administración estratégica y la cooperación intermunicipal optimizan la cobertura y la calidad de los servicios. Ello indica que la base de una administración realmente eficiente es el fruto de un proceso de planificación en detalle.

Los resultados locales subrayan nuevamente el impacto que el liderazgo tiene en el fortalecimiento de la respuesta institucional, algo que también destaca Bañuelos et al. (2023), quienes encontraron que la efectividad de los funcionarios públicos, la constancia en las implementaciones de políticas, y los cumplimientos de la ciudadanía, era tan relevante como la infraestructura y los recursos de fácil acceso. La notable interrelación liderazgo y la prestación de servicios públicos, demuestra que unos objetivos estratégicos bien delineados y una adecuada comunicación interna, evitan la contraproducción, reducen tiempos de reacción, y aseguran el óptimo aprovechamiento de recursos materiales, humanos y financieros.

El capital humano es, como lo muestran las correlaciones más que relevantes, un componente fundamental en los crecimientos institucionales, las gestiones de recursos humanos y los niveles de compromisos con los servicios estatales tienen una relación de quasi perfección ($Rho = 0,937$, $p = 0,000 < 0,05$).

Condori (2024) y Araujo (2021) coinciden en que las calidades percibidas de los servicios se ve directamente afectada por la productividad del personal y su dedicación a los objetivos municipales. En la misma línea, el estudio de Cantaro y Solís de 2024 muestra que la atención al usuario y la eficiencia de los procesos internos aumentan significativamente cuando los empleados municipales reciben formación, motivación y compromiso. Esta tendencia muestra cómo la gestión del personal y la experiencia ciudadana son realmente interdependientes, y las asociaciones mostradas no son solo estadísticas.

El vínculo positivo entre los servicios estatales y las administraciones de recursos financieros y materiales ($Rho = 0,953$, $p = 0,000 < 0,05$) en el contexto financiero y material evidencia la relevancia de administraciones eficientes de los recursos para garantizar la continuidad y la calidad de la provisión de servicios. Estos hallazgos se alinean con los obtenidos por Castillo (2023), quien evidenció en Perú que la eficiencia en la administración de recursos y la habilidad para implementar políticas gubernamentales están intrínsecamente vinculadas con la calidad de los servicios proporcionados a la población. De manera similar, la investigación de Terrazas de 2024 propone que el mantenimiento de la infraestructura municipal y la asignación apropiada de fondos son factores determinantes que inciden en la satisfacción del cliente. Estos descubrimientos sugieren que la inversión estructurada y transparente potencia la eficiencia institucional y el bienestar ciudadano cuando se integra con controles eficaces.

Las conclusiones de la literatura internacional sostienen este análisis. Huergo (2019) destaca que el control directo de la remunicipalización y de la gestión de los servicios públicos, desde el ejercicio de la calidad y equidad, implica el control sobre las personas, procesos administrativos y, en la medida de lo posible, los recursos. En la misma dirección, Tornos (2019) sostiene que las gestiones de los recursos materiales y financieros es un pilar para los cumplimientos de los fines y que el modelo de gestión, privado o público, debe orientarse a las obtenciones de hallazgos medibles para la ciudadanía. En este sentido, se relaciona la descripción de las tablas, en donde se establece que el incremento en la gestión de los recursos por parte de los municipios se traduce en un incremento en las calidades de los servicios y en las satisfacciones de los usuarios.

También, la conexión positiva entre gestiones estratégicas y calidades de los servicios pone de manifiesto la relación entre las participaciones ciudadanas y los desarrollos municipales. Restrepo (2020) aborda el papel de los delegados de supervisión, como representantes de la comunidad, en la obtención de precios justos y en la transparencia de los servicios públicos, como uno de los aspectos más relevantes de su obra. En la presentación de estas variables se establece que el fortalecimiento de la legitimidad, la eficacia y la transparencia de las decisiones estratégicas se relaciona, de forma positiva, con la inclusión de procesos participativos.

Esta estrategia se complementa con la propuesta de Villamayor (2023), quien sostiene que la implementación de Gobiernos Abiertos y portales de transparencia permite a los ciudadanos adquirir información pertinente y lograr influir en las tomas de decisiones municipales, fortaleciendo el vínculo del liderazgo estratégico, la planificación y las provisiones de servicios públicos de alta calidad.

Finalmente, los hallazgos indican que un modelo holístico que mejora la efectividad y calidad de los servicios públicos se forma por la combinación de liderazgo, planificación, dedicación del personal y la gestión efectiva de recursos. Estudios nacionales como los de Rengifo (2022) y Cotrina-Vásquez et al. (2025), que encontraron que la combinación de tecnología digital y la modernización de la gestión municipal mejoraron enormemente la entrega de servicios, ejemplifican esta combinación. Así, los resultados de las tablas no solo apoyan la premisa de que las variables analizadas y los servicios públicos tienen una relación positiva y sustancial, sino, más importante aún, ilustran los mecanismos por los cuales estos elementos trabajan juntos para producir resultados medibles a los ojos del público.

Los hallazgos derivados de las correlaciones indican que las eficiencias de los servicios estatales y un incremento en la satisfacción del cliente están intrínsecamente vinculados a una administración municipal holística, que engloba la planificación estratégica, el liderazgo y la administración de los recursos materiales, financieros y humanos. Los coeficientes de correlación positivos y significativos de todas las tablas (Rho entre 0,937 y 0,962, $p < 0,05$) evidencian la interacción entre estos factores para afectar el crecimiento local, la eficiencia institucional y las percepciones ciudadanas respecto a la calidad del servicio. Esto se alinea con los hallazgos de Tintaya (2023), que identificó una correlación significativa (0,667) entre la calidad del servicio de San Román y la gestión municipal.

Los hallazgos refuerzan la importancia de la planificación estratégica como una parte esencial de la gestión municipal. La exploración de Cárdenas (2024) en Zapopan muestra que la planificación y la cooperación interinstitucional son clave para la provisión de servicios y las percepciones de calidad. Las cifras locales muestran consistentemente que una administración efectiva de los recursos y

servicios más fiables para los habitantes es posible gracias a la capacidad de establecer objetivos precisos, desarrollar indicadores de rendimiento y crear marcos de monitoreo. Los hallazgos de Bañuelos et al. (2023) sobre el efecto del liderazgo en la legitimidad y la efectividad de la gobernanza se basan en la correlación positiva entre el liderazgo y la prestación de servicios ($Rho = 0.962$). Esto muestra que el liderazgo orientado a objetivos, estratégico y de comunicación efectiva mejora las entregas de servicios y las satisfacciones municipales.

Con respecto a la gestión de recursos humanos, los hallazgos sugieren que las percepciones de las calidades de los servicios están influenciadas directamente por el compromiso y la capacitación del personal municipal.

El dominio y la administración de los recursos materiales y financieros son igualmente imprescindibles para la prestación continua de los servicios públicos. La accesibilidad y la variedad de servicios que se ofrecen se ven afectadas por la gestión económica y eficiente de los recursos materiales, así como lo muestra la correlación de 0,953. Este razonamiento se respalda por estudios como los de Castillo (2023) y Terrazas (2024) que enfatizan el impacto que la administración de los recursos y la técnica de incorporación de políticas públicas tiene en la percepción de la cobertura en la prestación de servicios y la satisfacción de los usuarios. Según Huergo (2019) y Tornos (2019), la evidencia global muestra que la remunicipalización y la gestión directa requieren un control eficiente de los recursos para asegurar resultados positivos.

Las relaciones también destacan las relevancias de la apertura institucional y las participaciones ciudadanas, que son factores que mejoran las efectividades de las gestiones municipales. Tanto la evaluación del Gobierno Abierto por Villamayor (2023) como el estudio de Restrepo (2020) sobre el control representativo en

Samaná, ilustran que la participación activa de los ciudadanos facilita la supervisión adecuada de la asignación de recursos, la fijación equitativa de precios y la legitimidad fortalecida de las decisiones gubernamentales. En el estudio sobre la relación entre planificación estratégica y liderazgo y servicio público, el resultado es que los enfoques participativos y transparentes mejoran la percepción de calidad de manera objetiva y significativa.

Además, la combinación de liderazgo estratégico, recursos humanos dedicados y gestiones eficaces de los recursos materiales y financieros produce un impacto sinérgico en la calidad del servicio, según comparaciones con investigaciones nacionales e internacionales. Esta combinación aumenta la cobertura, la calidad percibida y la satisfacción ciudadana, según Cárdenas (2024) y Bañuelos et al. (2023). La validez de los hallazgos de las correlaciones locales se ve respaldada por el contexto regional, donde los municipios que incorporan estos criterios logran una mayor eficiencia administrativa y satisfacción del usuario (Condori, 2024; Tintaya, 2023).

Por último, pero no menos importante, los resultados muestran que la administración municipal requiere los pilares interdependientes de liderazgo, planificación, control de recursos y participación ciudadana, además de la ejecución administrativa. Los hallazgos de Rengifo (2022) y Cotrina-Vásquez et al. (2025), quienes afirman que la modernización de las gestiones municipales, el uso de tecnologías digitales y las participaciones ciudadanas son esenciales para optimizar la prestación de servicios, concuerdan con la correlación significativa entre todas estas variables y los servicios públicos, lo que demuestra que su adecuada integración incide directamente en la percepción de calidad, la legitimidad institucional y la satisfacción del usuario. La premisa de que la gestión integral, estratégica y



participativa es un elemento determinante para garantizarse servicios estatales de altas calidades, eficientes y orientados al bienestar ciudadano se ve, en resumen, respaldada por los datos examinados.

CONCLUSIONES

PRIMERO. Se determinó conexión significativa entre la administración de desarrollo municipal y los servicios públicos, evidenciada por las coeficiencias de Rho Spearman $= 0.959$ el cual indica una correlación positiva alta, ello con un valor $p = 0.000 < 0.05$, entonces admítase la H_a y desístase la H_o . Por consiguiente, se puede afirmar que una administración municipal eficaz, enfocada en el desarrollo y la planificación local, contribuye directamente a la mejora de la calidad, cobertura y satisfacción de los servicios públicos proporcionados a los usuarios del Municipio Provincial de San Román.

SEGUNDO. Se establece la existencia de relación entre el liderazgo, la planificación estratégica y los servicios públicos, evidenciada por coeficiencias de Rho Spearman de 0.962 el cual indica una correlación positiva alta, ello con un valor p de $0.000 < 0.05$, entonces admítase la H_a y desístase la H_o . Por lo tanto, destacamos que un liderazgo eficaz y una planificación estratégica apropiada robustecen la estructura municipal, optimizan los procesos internos y incrementan la eficiencia en la provisión de servicios a la comunidad.

TERCERA. Se identificó una relación entre la administración de recursos humanos y el compromiso con los servicios públicos, evidenciada por coeficiencias de Rho Spearman $= 0.937$ el cual indica una correlación positiva alta, ello con un valor $p = 0.000 < 0.05$, entonces admítase la H_a y desístase la H_o . Por lo tanto, se destaca que cuando el personal municipal se halla motivado, capacitado y comprometido, la calidad de la atención y la eficiencia en la provisión de servicios públicos se incrementan de manera significativa.



CUARTA. Se determino una conexión significativa entre la administración de recursos financieros y materiales y los servicios públicos. Evidenciada por las coeficiencias de Rho Spearman = 0.953 el cual indica una correlación positiva alta y un valor $p = 0.000 < 0.05$, entonces admítase la H_a y desístase la H_o . Por lo tanto, se señala que una gestión apropiada y transparente de los recursos económicos y materiales facilita la optimización de la infraestructura, la preservación de la funcionalidad institucional y la garantía de servicios públicos de alta calidad para la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

PRIMERO. Es recomendable para el Gerente de la Administración Municipal del Municipio Provincial de San Román fortalecer la planificación y la administración del desarrollo local, incorporando procesos y métodos de diseño estratégico que prioricen la participación para el reconocimiento de las necesidades reales de la población. De esta manera, se mejorará la calidad y la sostenibilidad de la atención en el servicio público, así como la eficiencia de los servicios.

SEGUNDO. Se aconseja al alcalde y al departamento de planificación estratégica fomentar un liderazgo participativo y visionario basado en la coordinación interdepartamental y la evaluación continua de los hallazgos. Además, se sugiere la creación de planes estratégicos institucionales con objetivos claros y cuantificables para agilizar la toma de decisiones hacia la mejora continua de los servicios públicos.

TERCERA. Se sugiere que el área de recursos humanos establezca calendarios de cursos de capacitación, modalidades de incentivos, así como evaluaciones para poder sostener la motivación y los compromisos de los funcionarios. De esta manera, se podrá cultivar una cultura orientada a la prestación de servicios de manera eficiente, con empatía y centrada en la ciudadanía, lo que redundará en una mejora en la calidad de la atención que se brinda desde la administración pública.

CUARTA. Se sugiere las implementaciones de mecanismos de administración financiera y supervisión de recursos materiales más eficaces y transparentes. Se propone la optimización de la distribución presupuestaria y la conservación de activos municipales, garantizando que los recursos sean empleados de forma responsable para la mejora de la infraestructura y la continuidad de los servicios públicos.



REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187–197. <http://www.spentamexico.org/v7-n2/7%282%29187-197.pdf>
- Araujo, C. C. S. de L. (2021). Gestión pública municipal y la percepción de la población de la ciudad de Puno. *Universidad Privada San Carlos-Puno*, 116. <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC S.A.C./105>
- Arroyo, C. J. P. Á. (2025). *La problemática municipal de la imposición de barreras burocráticas en materia de servicios públicos: ¿qué soluciones ofrece el ordenamiento jurídico peruano?* <https://tesis.pucp.edu.pe/items/b56dbc84-60f4-40c7-9976-a98173c2e494>
- Bañuelos, G. V. H., García, M. F. de M., Vega, E. R. M., & Llamas, F. B. I. (2023). *Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México*. 12(24). <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/318>
- Cantaro, P., & Solis, K. (2024). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad provincial de Pasco, 2023. *Interciencia*, 1(1), 1–100.
- Cárdenas, G. E. P. (2024). *Gestión municipal e intermunicipal de los servicios públicos en Zapopan (México)*. 1–29. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/territorios/article/view/13296>
- Castillo, L. (2023). *Índice de Calidad de Gestión Pública de Municipalidades en Perú*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/42/ree-42-castillo.pdf>
- Chacón, R. (2010). El Sistema De Gestión De La Calidad a Nivel Municipal. *Revista*



Del Posgrado En Derecho de La UNAM, Vol. 6, Núm. 10, 2010, 19.

Collantes, O. O. L. (2021). *Calidad de los servicios publicos y la satisfaccion de los usuarios en tiempos de pandemia en la municipalidad distrital de Santa María.*

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5602>

Condori, A. Y. R. (2024). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. *Universidad Privada San Carlos-Puno*, 1, 201. https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1061?utm_source=chatgpt.com

Cotrina-Vásquez, E., Gárate-Ríos, J., Contreras-Julián, R. M., Cotrina-Vásquez, E., Gárate-Ríos, J., Contreras-Julián, R. M., Palomino-Alvarado, G. P., & Maldonado-Lozano, A. E. (2025). *Análisis de la relación de gestión municipal y prestación de servicios en un administración local 1*. 22(1), 0–1.

Cvetkovic, V. A., Maguiña, J. L., Alonso, S., Lama, V. J., & Correa, L. L. E. (2021). *Estudios Transversales*. 21(January), 179–185. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>

De la Lama Zubirán, P., De la Lama Zubirán, M. A., & De la Lama García, A. (2021). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de La Ciencia*, 12(22), 189–202. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

Enaifoghe, A. (2022). *Challenges of Municipal Service Delivery and Instruments for Enhancing South African Local Government Administration*. <https://journals.co.za/doi/abs/10.31920/2634-3649/2022/v12n3a6>

Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce, B. E. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnostico para la intervención en

- el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018). VII Congreso Nacional de Geografía de Universidades Públicas y XXI Jornadas de Geografía de La UNLP, 1–24.
http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf
formaciónadicionalenwww.memoria.fahce.unlp.edu.ar
- Gayubas, A., Kiss, T., & Salcedo, M. (2025). *Servicio público*.
<https://concepto.de/servicio-publico/>
- Guerrero, L. A. del C., & García, A. C. (2024). Evaluación de Confiabilidad y Validez del Cuestionario que Mide el Nivel de Satisfacción: Hacia un Modelo Predictivo Efectivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 9991–10009.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10313
- Guzmán, N. C. (2020). *Los servicios públicos en el Perú: ¿Quién los brinda?*
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/los-servicios-publicos-en-el-peru-quien-los-brinda>
- Hernández, R., Fernadez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación - Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*. Editorial McGraw Hill.
<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Huergo, L. A. (2019). *La prestación de los servicios públicos locales*. 129–148.
<https://doi.org/10.24965/da.i6.10768>
- Lopez, M. H. J. C., Aquije, L. M. L., Edilberto, G. L., Guzmán, M. M. E., Vásquez, V. J. A., & Mavila, C. J. A. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad 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

López, R. Z. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.* 1–53.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70154>

Lozada, J. (2016). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciaamérica*, 1(3), 34–39.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La>
investigación aplicada busca la, la teoría y el producto.

Marroquin, P. R. (2013). Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, 39.

[http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad y](http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad_y_Validez_de_Instrumentos_de_investigacion.pdf)
Validez de Instrumentos de investigacion.pdf

Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M. R., Palacios, V. J. J., & Romero, D. H. E. (2018).

Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.
In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Quinta Ed., Vol. 53, Issue 9).
[https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigación.](https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigacion.pdf)
pdf

Otero, A. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos Para El Diseño Del Proyecto de Investigación*, August.

[https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVE](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
STIGACION

Pacori, C. J. M. (2022). *Los servicios públicos en el derecho administrativo.*

<https://lpderecho.pe/los-servicios-publicos-en-el-derecho-administrativo/>



Pacori, C. J. M. (2023). *¿Qué es la gestión pública municipal?*

<https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/>

Pérez, A. (2024). *En qué consiste el método hipotético-deductivo.*

<https://tesisdoctoralesonline.com/en-que-consiste-el-metodo-hipotetico-deductivo/>

Rengifo, M. A. J. (2022). La Gestión de Desarrollo Municipal y los Servicios Públicos que brindan a los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, 2020. *Unu*, 1–86. <https://repositorio.unu.edu.pe/items/d4de199d-c7fd-4401-a1f1-57d510a28f00>

Restrepo, O. L. M. (2020). *Importancia de vocales de control en el municipio de Samaná Caldas como garantía al justo costo en los servicios públicos domiciliarios*. 1–99. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35877>

Rojas-Crotte, I. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos de la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Sánchez, C. H., Reyes, R. C., & Mejía, S. K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera Ed). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Soriano, R. A. M. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Editorial Universidad Don Bosco*, 19–40. <https://doi.org/10.5377/dialogos.v0i14.2202>

Tapia-Aguirre, J., Avendaño, C., Coacalla-Castillo, C., Calla-Chumpisuca, Y., Espinoza, J., & Vera-Maldonado, P. (2022). Gestión municipal y desarrollo



local. In *Gestión municipal y desarrollo local*.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.049>

Terrazas, M. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023*.

Tintaya, L. R. I. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023*.

<https://repositorio.uancv.edu.pe/items/1e19fba4-3533-43be-9ae8-8e86c2d5e6f8>

Tornos, J. (2019). Servicios públicos y remunicipalización. *Derecho PUCP*, 76, 51–76. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201601.002>

Villamayor, A. C. L. (2023). *Mecanismos y factores determinantes que pueden favorecer las estrategias de Gobierno Abierto en los gobiernos locales*. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/83086>



ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES								
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1: Gestión de Desarrollo Municipal								
¿Qué relación existe entre Gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?	Determinar la relación existente entre Gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.	Existe relación significativa entre Gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.	<table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td>Liderazgo planificación estratégica</td><td>- Liderazgo directivo - Planificación estratégica</td></tr><tr><td>Gestión de recursos humanos y compromiso</td><td>- Desarrollo - Compromiso</td></tr><tr><td>Gestión de recursos financieros y materiales</td><td>- Recursos financieros - Recursos materiales</td></tr></table>	Dimensiones	Indicadores	Liderazgo planificación estratégica	- Liderazgo directivo - Planificación estratégica	Gestión de recursos humanos y compromiso	- Desarrollo - Compromiso	Gestión de recursos financieros y materiales	- Recursos financieros - Recursos materiales
Dimensiones	Indicadores										
Liderazgo planificación estratégica	- Liderazgo directivo - Planificación estratégica										
Gestión de recursos humanos y compromiso	- Desarrollo - Compromiso										
Gestión de recursos financieros y materiales	- Recursos financieros - Recursos materiales										
PROBLEMAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: Servicios Públicos								
PE1. ¿Qué relación existe entre liderazgo planificación estratégica y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025? PE2. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y compromiso y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025? PE3. ¿Qué relación existe entre gestión de recursos financieros y materiales con los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?	OE1. Determinar la relación entre liderazgo planificación estratégica y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. OE2. Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos - compromiso y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. OE3. Determinar la relación entre gestión de recursos financieros y materiales con los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.	HE1. Existe relación significativa entre liderazgo planificación estratégica y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. HE2. Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos - compromiso y los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. HE3. Existe relación significativa entre gestión de recursos financieros y materiales con los servicios públicos que brindan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.	<table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td>Servicios públicos de promoción económica y seguridad</td><td>- Calidad del servicio de seguridad ciudadana - Calidad del servicio turístico - Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados</td></tr><tr><td>Servicio público de registro civil</td><td>- Gestión de nacimientos - Gestión de matrimonios - Gestión de defunciones</td></tr><tr><td>Servicio público de salud y medio ambiente</td><td>- Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad. - Calidad del servicio de áreas verdes - Calidad del servicio de limpieza pública.</td></tr></table>	Dimensiones	Indicadores	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	- Calidad del servicio de seguridad ciudadana - Calidad del servicio turístico - Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados	Servicio público de registro civil	- Gestión de nacimientos - Gestión de matrimonios - Gestión de defunciones	Servicio público de salud y medio ambiente	- Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad. - Calidad del servicio de áreas verdes - Calidad del servicio de limpieza pública.
Dimensiones	Indicadores										
Servicios públicos de promoción económica y seguridad	- Calidad del servicio de seguridad ciudadana - Calidad del servicio turístico - Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados										
Servicio público de registro civil	- Gestión de nacimientos - Gestión de matrimonios - Gestión de defunciones										
Servicio público de salud y medio ambiente	- Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad. - Calidad del servicio de áreas verdes - Calidad del servicio de limpieza pública.										



METODOLOGÍA		UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA 80
ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental Transversal MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético-deductivo. NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada	Universo Usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025 Población 497 usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. Muestra: $n = (N \times Z^2 \times p \times q) / ((N-1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q)$ $n = 217$ CRITERIOS DE INCLUSION - Usuarios mayores de 18 años que hayan recibido servicios públicos de la Municipalidad Provincial de San Román en el año 2025. - Residir en la provincia de San Román. - Disposición y consentimiento informado para participar en la investigación. - Usuarios que hayan hecho uso de al menos uno de los servicios públicos en estudio. CRITERIOS DE EXCLUSION - Usuarios que no hayan recibido servicios públicos en el período de estudio. - Menores de 18 años. - Personas que rechacen participar o no otorguen consentimiento. - Usuarios con información incompleta o no verificable		TÉCNICAS Son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo. LA RECOLECCIÓN DE DATOS TECNICA Encuesta mediante cuestionario con escala Likert aplicada a directores, docentes y padres de familia INSTRUMENTOS Cuestionario Los cuestionarios son herramientas efectivas para obtener información cuantitativa sobre actitudes y percepciones, especialmente cuando se utilizan escalas estandarizadas como la escala de Likert.	DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS DISEÑO ESTADÍSTICO Dado que la investigación es correlacional y de enfoque cuantitativo, se empleará un diseño estadístico inferencial Coefficiente de correlación de Pearson (r): Se utilizará si los datos cumplen con normalidad (prueba de Shapiro-Wilk) Coefficiente de Spearman (p): Se empleará si los datos no siguen una distribución normal o son ordinales. DETERMINACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS. Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa Hipótesis alternativa (H_1): Existe una relación significativa NIVEL DE SIGNIFICANCIA. Se utilizará $\alpha = 0.05$ (5%), un estándar en ciencias sociales. Esto implica un 95% de confianza para rechazar H_0 si la evidencia lo respalda. REGLA DE DECISIÓN. Si el valor- $p < \alpha$ (0.05). - Se rechaza la hipótesis nula (H_0). - Se acepta la hipótesis alternativa (H_1) Si el valor- $p \geq \alpha$ (0.05) - No se rechaza la hipótesis nula (H_0). - No se acepta la hipótesis alternativa (H_1)



Matriz de datos

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	¿Poseen los directivos y autoridades de la municipalidad de Puno la capacidad de liderazgo nece...	Númérico	1	0	¿Poseen los directivos y autoridades de la municipalidad de Puno la capacidad de liderazgo nece...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
2	¿Promueve el liderazgo de los directivos, mediante el ejemplo, la cultura de la excelencia dentro d...	Númérico	1	0	¿Promueve el liderazgo de los directivos, mediante el ejemplo, la cultura de la excelencia dentro d...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
3	¿El desempeño de los directivos y autoridades dentro de la institución motiva a los trabajadores a ...	Númérico	1	0	¿El desempeño de los directivos y autoridades dentro de la institución motiva a los trabajadores a ...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
4	¿Se ha llevado a cabo un diagnóstico sobre las exigencias y necesidades de los vecinos que la m...	Númérico	1	0	¿Se ha llevado a cabo un diagnóstico sobre las exigencias y necesidades de los vecinos que la m...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
5	¿Se elabora de manera participativa en la municipalidad la misión y visión institucional?	Númérico	1	0	¿Se elabora de manera participativa en la municipalidad la misión y visión institucional?	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
6	¿Se comunican claramente los objetivos estratégicos institucionales a todo el personal de la entid...	Númérico	1	0	¿Se comunican claramente los objetivos estratégicos institucionales a todo el personal de la entid...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
7	Liderazgo - planificación estratégica	Númérico	1	0	Liderazgo - planificación estratégica	(1, Totalme...	Ninguna	16	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
8	¿En la municipalidad, se gestiona de manera adecuada el compromiso organizacional de los empl...	Númérico	1	0	¿En la municipalidad, se gestiona de manera adecuada el compromiso organizacional de los empl...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
9	¿Existe en la institución un compromiso por parte de los trabajadores hacia la mejora de los seni...	Númérico	1	0	¿Existe en la institución un compromiso por parte de los trabajadores hacia la mejora de los seni...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
10	¿Están los empleados completamente comprometidos con el cuidado de los materiales, los bie...	Númérico	1	0	¿Están los empleados completamente comprometidos con el cuidado de los materiales, los bie...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
11	¿Están los trabajadores plenamente comprometidos con la preservación de los materiales, los bie...	Númérico	1	0	¿Están los trabajadores plenamente comprometidos con la preservación de los materiales, los bie...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
12	¿Existe en la municipalidad de Puno una política efectiva para el desarrollo de las personas, medi...	Númérico	1	0	¿Existe en la municipalidad de Puno una política efectiva para el desarrollo de las personas, medi...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
13	¿Se cuenta en la municipalidad de Puno con una política adecuada para el desarrollo de las perso...	Númérico	1	0	¿Se cuenta en la municipalidad de Puno con una política adecuada para el desarrollo de las perso...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
14	Gestión de recursos humanos y compromiso	Númérico	1	0	Gestión de recursos humanos y compromiso	(1, Totalme...	Ninguna	16	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
15	¿Se informa de manera periódica sobre los ingresos y egresos generados por la municipalidad?	Númérico	1	0	¿Se informa de manera periódica sobre los ingresos y egresos generados por la municipalidad?	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
16	¿Se lleva a cabo una planificación eficaz en la municipalidad de Puno con respecto a la gestión de...	Númérico	1	0	¿Se lleva a cabo una planificación eficaz en la municipalidad de Puno con respecto a la gestión de...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
17	¿Los recursos financieros recaudados en la institución se gestionan de forma transparente?	Númérico	1	0	¿Los recursos financieros recaudados en la institución se gestionan de forma transparente?	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
18	¿Se realiza un seguimiento adecuado de la disposición de los recursos materiales en la institución?	Númérico	1	0	¿Se realiza un seguimiento adecuado de la disposición de los recursos materiales en la institución?	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
19	¿Existe en la municipalidad una política de adquisición y modernización de los recursos tecnológi...	Númérico	1	0	¿Existe en la municipalidad una política de adquisición y modernización de los recursos tecnológi...	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
20	¿Hay disponibilidad de recursos materiales en la municipalidad para el cumplimiento de las labores?	Númérico	1	0	¿Hay disponibilidad de recursos materiales en la municipalidad para el cumplimiento de las labores?	(1, Totalme...	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
21	Gestión de recursos financieros - materiales	Númérico	1	0	Gestión de recursos financieros - materiales	(1, Totalme...	Ninguna	16	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
22	Gestión de desarrollo municipal	Númérico	1	0	Gestión de desarrollo municipal	(1, Totalme...	Ninguna	16	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
23	¿La municipalidad de Puno establece convenios y alianzas estratégicas con la Policía Nacional d...	Númérico	1	0	¿La municipalidad de Puno establece convenios y alianzas estratégicas con la Policía Nacional d...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
24	¿Hay una preocupación constante en la municipalidad de Puno por equipar y fortalecer las capaci...	Númérico	1	0	¿Hay una preocupación constante en la municipalidad de Puno por equipar y fortalecer las capaci...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
25	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los atractivos turísticos de la provincia?	Númérico	1	0	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los atractivos turísticos de la provincia?	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
26	¿Se fomenta el turismo como una actividad económica en la municipalidad de Puno?	Númérico	1	0	¿Se fomenta el turismo como una actividad económica en la municipalidad de Puno?	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
27	¿La institución proporciona un servicio adecuado para las autorizaciones necesarias para conducir...	Númérico	1	0	¿La institución proporciona un servicio adecuado para las autorizaciones necesarias para conducir...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
28	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y eficiente los servicios de comercialización, ase...	Númérico	1	0	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y eficiente los servicios de comercialización, ase...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
29	Servicios públicos de promoción económica - seguridad	Númérico	1	0	Servicios públicos de promoción económica - seguridad	(1, Nunca)	Ninguna	16	☐ Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Área de información

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

17°C Mayorm. solea... 13:29 20/10/2025

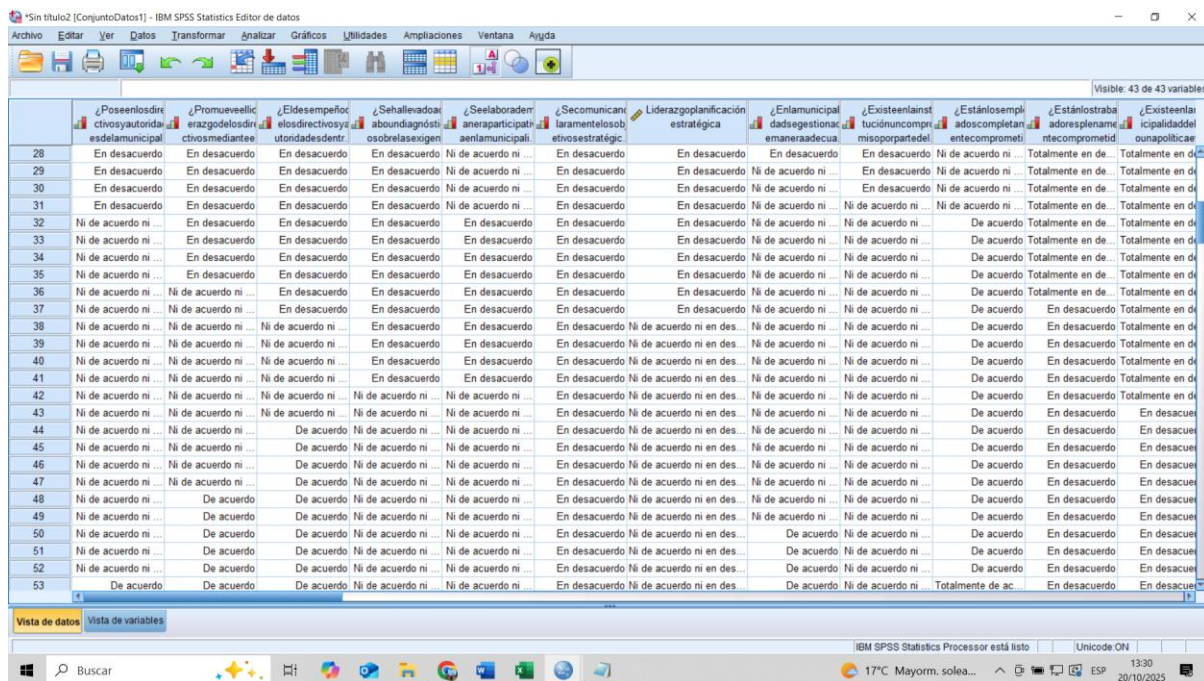
*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los atractivos turísticos de la provincia?	Númérico	1	0	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los atractivos turísticos de la provincia?	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
26	¿Se fomenta el turismo como una actividad económica en la municipalidad de Puno?	Númérico	1	0	¿Se fomenta el turismo como una actividad económica en la municipalidad de Puno?	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
27	¿La institución proporciona un servicio adecuado para las autorizaciones necesarias para conducir...	Númérico	1	0	¿La institución proporciona un servicio adecuado para las autorizaciones necesarias para conducir...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
28	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y eficiente los servicios de comercialización, ase...	Númérico	1	0	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y eficiente los servicios de comercialización, ase...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
29	Servicios públicos de promoción económica - seguridad	Númérico	1	0	Servicios públicos de promoción económica - seguridad	(1, Nunca)	Ninguna	16	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
30	¿Atiende y responde la municipalidad de manera ágil y sencilla las solicitudes para la expedición ...	Númérico	1	0	¿Atiende y responde la municipalidad de manera ágil y sencilla las solicitudes para la expedición ...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
31	¿Es eficiente el servicio de registro civil para recién nacidos en la municipalidad?	Númérico	1	0	¿Es eficiente el servicio de registro civil para recién nacidos en la municipalidad?	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
32	¿La municipalidad responde rápidamente a todas las solicitudes para expedir partidas de matrimo...	Númérico	1	0	¿La municipalidad responde rápidamente a todas las solicitudes para expedir partidas de matrimo...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
33	¿Promueve la municipalidad la realización de matrimonios como una forma de fortalecer a la familia?	Númérico	1	0	¿Promueve la municipalidad la realización de matrimonios como una forma de fortalecer a la familia?	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
34	¿Responde la municipalidad de manera rápida a todas las solicitudes para la expedición de actas...	Númérico	1	0	¿Responde la municipalidad de manera rápida a todas las solicitudes para la expedición de actas...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
35	¿Ofrece la municipalidad apoyo a las personas necesitadas que han perdido a un familiar?	Númérico	1	0	¿Ofrece la municipalidad apoyo a las personas necesitadas que han perdido a un familiar?	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
36	Servicio público de registro civil	Númérico	1	0	Servicio público de registro civil	(1, Nunca)	Ninguna	16	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
37	¿Las actividades que se llevan a cabo en el canal municipal aseguran la salubridad para los reside...	Númérico	1	0	¿Las actividades que se llevan a cabo en el canal municipal aseguran la salubridad para los reside...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
38	¿En la municipalidad de Puno se realizan acciones de control y supervisión en los mercados, rest...	Númérico	1	0	¿En la municipalidad de Puno se realizan acciones de control y supervisión en los mercados, rest...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
39	¿En la municipalidad de Puno se promueven y gestionan políticas para la conservación, embelleci...	Númérico	1	0	¿En la municipalidad de Puno se promueven y gestionan políticas para la conservación, embelleci...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
40	¿La municipalidad de Puno mantiene las áreas verdes en adecuado estado de conservación?	Númérico	1	0	¿La municipalidad de Puno mantiene las áreas verdes en adecuado estado de conservación?	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
41	¿La municipalidad proporciona servicios de limpieza pública de manera equitativa y con respeto a l...	Númérico	1	0	¿La municipalidad proporciona servicios de limpieza pública de manera equitativa y con respeto a l...	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
42	Servicio público de salud - medio ambiente	Númérico	1	0	Servicio público de salud - medio ambiente	(1, Nunca)	Ninguna	12	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
43	Servicios públicos	Númérico	1	0	Servicios públicos	(1, Nunca)	Ninguna	16	☐ Derecha	Ordinal	Entrada
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

17°C Mayorm. solea... 13:30 20/10/2025





Sin título2 [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 43 de 43 variables

	¿Poseen los directivos autonomía en la toma de decisiones municipales?	¿Promueve el crecimiento económico mediante actividades comerciales y servicios?	¿El desempeño de los directivos en su unidad de gestión es satisfactorio?	¿Se hallan adecuados los recursos humanos para el desarrollo de las actividades?	¿Se elaboran planes estratégicos participativos con los actores involucrados?	¿Se comunican los resultados de las acciones emprendidas a los interesados?	Liderazgo y planificación estratégica	¿En la municipalidad se gestionan adecuadamente los recursos financieros?	¿Existen instancias de coordinación entre las municipalidades provinciales?	¿Están los empleados comprometidos con el cumplimiento de sus funciones?	¿Está plenamente comprometido el personal administrativo?	¿Existen las condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades?
82	De acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Ni de acuerdo ni	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	De acuerdo
83	De acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Ni de acuerdo ni	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	De acuerdo
84	De acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Ni de acuerdo ni	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	De acuerdo
85	De acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	Totalmente de ac.
86	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
87	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
88	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
89	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
90	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
91	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de desac.	Totalmente de desac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
92	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de desac.	Totalmente de desac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
93	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de desac.	Totalmente de desac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
94	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de desac.	Totalmente de desac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
95	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
96	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
97	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
98	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
99	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.	Totalmente de ac.
100	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.
101	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.
102	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.
103	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.
104	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.
105	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.
106	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.
107	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	Totalmente de des.	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de des.	Totalmente de des.

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode OK

17°C Mayorm. solea... 20/10/2025 13:30



Sin título2 [Conjunto de Datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 43 de 43 variable

	¿Poseen los directivos autonomía en la gestión municipal?	¿Promueve el crecimiento económico de las zonas urbanas y rurales?	¿El desempeño de los directivos es acorde a las necesidades de la zona?	¿Se hallan los recursos humanos adecuados para el desarrollo de la zona?	¿Se elaboran planes de acción participativa con la comunidad?	¿Se comunican los resultados de la gestión a la comunidad?	Liderazgo y planificación estratégica	¿El municipio cuenta con una estructura organizacional adecuada?	¿Existen instancias de coordinación entre los municipios?	¿Están los empleados bien remunerados y motivados?	¿Están los servicios públicos bien mantenidos y seguros?	¿Existen instalaciones deportivas y culturales adecuadas?
136	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
137	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
138	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
139	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
140	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
141	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
142	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
143	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
144	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
145	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
146	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en des...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo
147	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo
148	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo
149	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo
150	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo
151	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo
152	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo
153	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...
154	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...
155	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...
156	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...
157	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...
158	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...
159	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...
160	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...
161	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente de ac...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unlocked ON

17°C Mayorm. solea... ESP 13:30 20/10/2025



IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visite: 43 de 43 variables

	¿Poseen los directores de la municipalidad...	¿Promueven el crecimiento de los municipios mediante...	¿El desempeño de los directores de la municipalidad...	¿Se halla el desarrollo de la municipalidad...	¿Se elabora el presupuesto de la municipalidad...	¿Se comunican los resultados de la gestión...	Liderazgo y planificación estratégica	¿En la municipalidad se gestiona el desarrollo...	¿Existen en la institución un comité de...	¿Están los empleados comprometidos con el...	¿Están los representantes comprometidos con el...	¿Existen en la institución...
190	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en desacue...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
191	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
192	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
193	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
194	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
195	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
196	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
197	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
198	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
199	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
200	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
201	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
202	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
203	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
204	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
205	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
206	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
207	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
208	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
209	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
210	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
211	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
212	Ni de acuerdo ni...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Ni de acuerdo ni...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
213	Ni de acuerdo ni...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Ni de acuerdo ni...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
214	Ni de acuerdo ni...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Ni de acuerdo ni...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
215	Ni de acuerdo ni...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni...	Ni de acuerdo ni...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Uniconde ON

17°C Mayorm. solea... 1330 20/10/2025



*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 43 de 43 variables

	¿Poseen los directivos y autoridades municipales...	¿Promueven el liderazgo de los directivos y autoridades municipales...	¿El desempeño de los directivos y autoridades municipales...	¿Se halla el diagnóstico sobre las exigencias...	¿Se elabora el plan de participación municipal...	¿Se comunican los resultados de la evaluación...	Liderazgo y planificación estratégica	¿En la municipalidad se gestiona la educación de manera adecuada...	¿Existen instancias de coordinación y planificación...	¿Están los empleados comprometidos con el trabajo...	¿Están los trabajadores comprometidos con el trabajo...	¿Existen las condiciones necesarias para el desarrollo...
205	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
206	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
207	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
208	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
209	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
210	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
211	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Totalmente en de...	Totalmente en de...
212	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
213	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
214	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
215	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
216	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	Totalmente en de...	Totalmente en de...
217	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni ...	Ni de acuerdo ni ...	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en de...
218												
219												
220												
221												
222												
223												
224												
225												
226												
227												
228												
229												
230												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

17°C Mayorm. solea... 13:30 20/10/2025

Instrumento(s)**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: Gestión de desarrollo municipal**

- 1: Totalmente en desacuerdo / Nunca.
2: En desacuerdo / Rara vez.
3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo / Algunas veces.
4: De acuerdo / Frecuentemente.
5: Totalmente de acuerdo / Siempre.

Sección 1: Datos Generales

PREGUNTA	Opciones de respuesta			
EDAD				
GENERO	MASCULINO		FEMENINO	OTRO
ESPECIALIDAD				

Dimensión 1: Liderazgo y planificación estratégica

		1	2	3	4	5
1	¿Poseen los directivos y autoridades de la municipalidad de Puno la capacidad de liderazgo necesaria para realizar y formular políticas institucionales que generen un considerable impacto?					
2	¿Promueve el liderazgo de los directivos, mediante el ejemplo, la cultura de la excelencia dentro de la entidad?					
3	¿El desempeño de los directivos y autoridades dentro de la institución motiva a los trabajadores a alcanzar un mejor rendimiento?					
4	¿Se ha llevado a cabo un diagnóstico sobre las exigencias y necesidades de los vecinos que la municipalidad debe atender de manera urgente?					
5	¿Se elabora de manera participativa en la municipalidad la misión y visión institucional?					
6	¿Se comunican claramente los objetivos estratégicos institucionales a todo el personal de la entidad?					

Dimensión 2: Gestión de recursos humanos y compromiso

		1	2	3	4	5
7	¿En la municipalidad, se gestiona de manera adecuada el compromiso organizacional de los empleados para maximizar su esfuerzo en el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
8	¿Existe en la institución un compromiso por parte de los trabajadores hacia la mejora de los servicios proporcionados a la población?					
9	¿Están los empleados completamente comprometidos con el cuidado de los materiales, los bienes financieros y la infraestructura?					
10	¿Están los trabajadores plenamente comprometidos con la preservación de los materiales, los bienes financieros y la infraestructura?					
11	¿Existe en la municipalidad de Puno una política efectiva para el desarrollo de las personas, mediante acciones de actualización, capacitación y/o especialización?					
12	¿Se cuenta en la municipalidad de Puno con una política adecuada para el desarrollo de las personas, a través de acciones de actualización, capacitación y/o especialización?					

Dimensión 3: Gestión de recursos financieros - materiales

		1	2	3	4	5
13	¿Se informa de manera periódica sobre los ingresos y egresos generados por la municipalidad?					



14	¿Se lleva a cabo una planificación eficaz en la municipalidad de Puno con respecto a la gestión de recursos financieros?					
15	¿Los recursos financieros recaudados en la institución se gestionan de forma transparente?					
16	¿Se realiza un seguimiento adecuado de la disposición de los recursos materiales en la institución?					
17	¿Existe en la municipalidad una política de adquisición y modernización de los recursos tecnológicos que garantice un servicio de calidad?					
18	¿Hay disponibilidad de recursos materiales en la municipalidad para el cumplimiento de las labores?					

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: Servicios públicos

- 1: Totalmente en desacuerdo / Nunca.
2: En desacuerdo / Rara vez.
3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo / Algunas veces.
4: De acuerdo / Frecuentemente.
5: Totalmente de acuerdo / Siempre.

DATOS GENERALES

PREGUNTA	Opciones de respuesta			
EDAD				
GENERO	MASCULINO		FEMENINO	OTRO
ESPECIALIDAD				

Dimensión 1: Servicios públicos de promoción económica - seguridad

		1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad de Puno establece convenios y alianzas estratégicas con la Policía Nacional del Perú para asegurar la efectividad de la seguridad ciudadana?					
2	¿Hay una preocupación constante en la municipalidad de Puno por equipar y fortalecer las capacidades de las personas que brindan el servicio de seguridad ciudadana?					
3	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los atractivos turísticos de la provincia?					
4	¿Se fomenta el turismo como una actividad económica en la municipalidad de Puno?					
5	¿La institución proporciona un servicio adecuado para las autorizaciones necesarias para conducir o llevar a cabo actividades económicas y/o servicios en la provincia?					
6	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y eficiente los servicios de comercialización, asegurándose de que se cuente con las licencias de funcionamiento?					

Dimensión 2: Servicio público de registro civil

		1	2	3	4	5
7	¿Atiende y responde la municipalidad de manera ágil y sencilla las solicitudes para la expedición de partidas de nacimiento?					
8	¿Es eficiente el servicio de registro civil para recién nacidos en la municipalidad?					
9	¿La municipalidad responde rápidamente a todas las solicitudes para expedir partidas de matrimonio?					
10	¿Promueve la municipalidad la realización de matrimonios como una forma de fortalecer a la familia?					
11	¿Responde la municipalidad de manera rápida a todas las solicitudes para la expedición de actas de defunción?					
12	¿Ofrece la municipalidad apoyo a las personas necesitadas que han perdido a un familiar?					

Dimensión 3: Servicio público de salud - medio ambiente

		1	2	3	4	5
13	¿Las actividades que se llevan a cabo en el canal municipal aseguran la salubridad para los residentes?					
14	¿En la municipalidad de Puno se realizan acciones de control y supervisión en los mercados, restaurantes y otros establecimientos para cumplir con las condiciones de salud requeridas por el Ministerio de Salud?					



15	¿En la municipalidad de Puno se promueven y gestionan políticas para la conservación, embellecimiento de la ciudad y la siembra de árboles?					
16	¿La municipalidad de Puno mantiene las áreas verdes en adecuado estado de conservación?					
17	¿La municipalidad proporciona servicios de limpieza pública de manera equitativa y con respeto a los principios de equidad?					



Validez del instrumento

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres:..... **PUMA PUMA PERCY GONZALO**
2. Cargo e institución donde labora:..... **DOCENTE UANCV**
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:..... **ENCUESTA**
4. Autor del instrumento:..... **EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI**

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **FAVORABLE**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **96** %

Lugar y fecha:..... **JULIACA** **31** / **10** / **2025**

.....
Firma del experto
DNI No. **02519215** Cel.:



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres:..... FLORES AGUILAR ROBBINS
2. Cargo e institución donde labora:..... DOCENTE UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:..... ENCUESTA
4. Autor del instrumento:..... EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96%

Lugar y fecha: JULIACA 31 / 10 / 2025

.....
Firma del experto
DNI N°: 02926851 Cel.:



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 21/01/26

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: <u>EDITH ANTONELLA LLAVILLA CONDORI</u>			
Dirección: <u>JR. PACARA S/N BARRIO1RO DE MAYO</u>			
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: <u>77566532</u>			
Teléfono: <u>927599551</u>		email: <u>edithllavilla5@gmail.com</u>	
Nombres y Apellidos: _____			
Dirección: _____			
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____			
Teléfono: _____		email: _____	
Facultad y/o Escuela de Posgrado: <u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</u>			
Escuela Profesional o Mención: <u>ADMINISTRACIÓN Y MARKETING</u>			
Título o Grado Académico a optar: <u>LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING</u>			
Asesor: <u>Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR</u>			
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:			
Trabajo de Investigación ☐	Tesis ☒	Trabajo de Suficiencia Profesional ☐	Trabajo Académico ☐
Título: <u>GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025</u>			
Palabras claves, (3 a 5 términos): <u>CALIDAD, LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN.</u>			
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2} ?			
<u>1</u>			
¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados. ² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.			



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒

Internacional

☐

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909- UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

21/01/26

Fecha