UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

LA GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD, 2020.

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

TESISTA:

AXEL JORDY RENGIFO MACEDO

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 8:00 horas, del día 16 de MARZO, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DR. MIGUES AREVALO RIOS ..... Presidente

MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA ..... Secretario

MG. ALEX DAVIS ASTOHUAMAN HUARANGA ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: GESTION PUBLICA

Mención: GESTION PUBLICA

Don(ña) AXEL JORDY RENGIFO MACEDO,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada: "LA GESTION DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDAN ALOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD, 2020"

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

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

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

.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de.....DIECISIETE(17)

Equivalente a .....APROBADO....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las.....9:00..... horas del ...16... de .....MARZO..... del 20.22.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0439-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis), Titulado:**
"LA GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD, 2020"

Autor (a)	**:**	**RENGIFO MACEDO, AXEL JORDY**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PUBLICA
Mencion	:	GESTIÓN PUBLICA.
Asesor(a)	:	Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 1%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 20/10/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo,
AXEL JORDY RENGIFO MACEDO
Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:
LA GESTION DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD, 2020

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA
En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTIÓN PÚBLICA
Mención: GESTIÓN PÚBLICA

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 03 / 2022

Email: axel jordy @ hotmail.com
Firma:
Teléfono: 934656291
DNI: 72205579

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis queridos padres

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento eterno a Dios por darme la vida y concederme obtener mi grado académico de maestro en Gestión Pública

Mi agradecimiento a la Escuela de Posgrado

Mi agradecimiento a mi asesor de tesis Dr. Juan José Palomino Ochoa, por su colaboración en el desarrollo de la tesis.

RESUMEN

Objetivo de la investigación ha sido analizar el grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020; en la actualidad la adecuada administración de los recursos públicos es una prioridad en los gobiernos locales, en el que sea útil para el desarrollo de manera integral y que se convierta en servicios de calidad, en esa línea se establece el grado de relación entre la planificación urbana como un instrumento que permita optimizar los recursos con una adecuada actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios permitiendo conocer la base contributiva, de ahí que la investigación analiza el fortalecimiento del plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios y la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad; la metodología utilizada de acuerdo a los objetivos y propósitos de la investigación es de tipo básica correlacional, mide el grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020, de diseño no experimental, cuantitativa; de los resultados se concluye que la gestión de desarrollo municipal tiene relación con los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020.

Palabras Claves: Gestión de desarrollo municipal, Servicios públicos; Planificación urbana.

INTRODUCCIÓN

La finalidad del estudio es probar la correlación existente entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020. La investigación analiza la baja calidad de servicio en atención al usuario que se presta en la Municipalidad provincial de padre abad, y esto debido a las falencias en la planificación de la gestión institucional, donde los recursos humanos no están comprometidos con los objetivos que persigue la institución edil, por otro lado, la carencia de un objetivo estratégico que este enfocado en mejorar la calidad de servicios en atención al usuario. En ese sentido el problema trasciende por falta de capacidad en la administración interna de los funcionarios o gerentes, en muchos casos esto repercute por la falta de compromiso de los trabajadores que atienden directamente a los que buscan servicio en los tramites, generando una demanda de los usuarios mediante quejas, insatisfacción, reclamos y falta de confianza en la institución con una imagen de deterioro.

En cuanto a la estructura de la investigación tiene el siguiente contenido:

Capítulo I; se describen el problema de manera sistémica y empleando método deductivo, se plantean problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia del estudio sobre la gestión de desarrollo y los servicios públicos, viabilidad y limitaciones del estudio.

Capítulo II; se presentan los antecedentes del problema de la investigación, en un contexto global, nacional, del mismo modo, se presentan las bases teóricas de cada variable de estudio y dimensiones, definición de conceptos, las bases epistemológicas de la investigación.

Capítulo III; se presentan la metodología de estudio, el tipo de investigación, diseño, enfoque, población y muestra, así como, los instrumentos de recopilación de datos.

Capitulo IV; se exponen los resultados de la investigación.

Capítulo V; se presentan las discusiones de los resultados y la contrastación de la hipótesis general.

Conclusiones

Sugerencias

Anexos.

ÍNDICE

ÍNDICE xi
ÍNDICE DE TABLES xiii
ÍNDICE DE FIGURAS xiv
CAPÍTULO I 15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL 19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 19
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 20
1.4. HIPÓTESIS 20
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL 20
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 20
1.5. VARIABLES 21
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 22
1.7. VIABILIDAD 23
1.8. LIMITACIONES 23
CAPÍTULO II 24
2. MARCO TEÓRICO 24
2.1. ANTECEDENTES 24
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 24
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 28
2.2. BASES TEÓRICAS 46
2.2.1. GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL 46
2.2.2. SERVICIOS PÚBLICOS 54
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 55
2.4. BASES EPISTÉMICOS 58
CAPÍTULO III 59
3. MARCO METODOLÓGICO 59

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN 59
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 60
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 61
3.3.1. POBLACIÓN 61
3.3.2. MUESTRA 61
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 62
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 63
3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 63
CAPÍTULO IV 65
4. RESULTADOS 65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 101

ÍNDICE DE TABLES

Tabla 1	Planificación urbana – I_____	65
Tabla 2	Planificación urbana – I_____	67
Tabla 3	Plan de desarrollo urbano – I_____	69
Tabla 4	Plan de desarrollo urbano – I_____	71
Tabla 5	Plan de programa de reciclaje – I_____	73
Tabla 6	Plan de programa de reciclaje – I_____	75
Tabla 7	Actualización de catastro – I_____	77
Tabla 8	Actualización de catastro – I_____	79
Tabla 9	Recuperación de espacios públicos – I_____	81
Tabla 10	Recuperación de espacios públicos – I_____	83
Tabla 11	Fomento de cultura de reciclaje – I_____	85
Tabla 12	Fomento de cultura de reciclaje – I_____	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Planificación urbana – I_____	66
Figura 2	Planificación urbana – I_____	68
Figura 3	Plan de desarrollo urbano – I_____	70
Figura 4	Plan de desarrollo urbano – I_____	72
Figura 5	Plan de programa de reciclaje – I_____	74
Figura 6	Plan de programa de reciclaje – I_____	76
Figura 7	Actualización de catastro – I_____	78
Figura 8	Actualización de catastro – I_____	80
Figura 9	Recuperación de espacios públicos – I_____	82
Figura 10	Recuperación de espacios públicos – I_____	84
Figura 11	Fomento de cultura de reciclaje – I_____	86
Figura 12	Fomento de cultura de reciclaje – I_____	88

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel global en los gobiernos ha surgido, reformas y técnicas para la gestión del planeamiento urbano municipal con la intención de dar direccionamiento estratégico, integrando modelos de gestión y buscando alineación de la políticas públicas, para volverse competitivas en un mundo más globalizado, y entre ello para una alta calidad de servicio en atención al ciudadano, siendo esto una brecha que prevalece en algunos gobiernos, por factores burocráticos en las herramientas de gestión, no se optimizan objetivos orientados directamente a mejorar el servicio al ciudadano.

> (Rojas López & Medina Marín, 2012) Señala que: *La competitividad mundial, la internalización de la economía y los avances tecnológicos han logrado que las organizaciones cada día sean más competitivas y logren satisfacer mejor a los clientes, en este proceso aparece una herramienta para definir los futuros llamada planeación estratégica. (p.11)*

La Incertidumbre en Latinoamérica en el ámbito gubernamental es la problemática sociopolítica en la gestión pública, el gobierno no comprende la necesidad de la ciudadanía, y calidad de servicios en la que atiende, el gobierno no necesariamente se alinea a las necesidades de la población que dificulta el logro de objetivos en la administración pública con documentos de gestión

deficientes con un sistema de planeamiento estratégico desconectado, que no responde a los demandas sociales, políticos y económicos, cambiantes.

> (Cáñez Cota, 2019) señala que: *El principal desafío a comienzos de siglo para los municipios de México y América Latina fue la debilidad institucional de sus gobiernos, En el caso mexicano, la mayor parte de los municipios siguen teniendo serias dificultades para cumplir con sus responsabilidades mínimas, ya que las capacidades de sus burocracias municipales siguen siendo limitadas. (p.235)*

En nuestro país, el organismo que regula el proceso de planeamiento, como el SINAPLAN y su órgano rector CEPLAN, estos buscan fortalecer las capacidades en la aplicación y desarrollo del ciclo de planeamiento estratégico, mediante asesoramientos a funcionarios, en su función además evalúan la información presentadas por los funcionarios, de las problemáticas y brechas, tanto de los nivel nacional, regional y local, en los planes no están priorizado mejorar el servicio al usuario, hay un total desconocimiento de la realidad, de una baja calidad servicio que se presta al usuario en las entidades públicas.

> (Blutman & Cao, 2016) señala que: *El Estado peruano se encuentra en la actualidad en un proceso de modernización de la gestión pública, sin embargo, la gestión moderna del Estado cada vez más tiende a orientarse a una gestión estratégica del aparato público que tenga en cuenta no solo las necesidades de los ciudadanos sino también de otros grupos de interés que constituyen el soporte político de los servidores públicos. (p.212)*

El problema principal se centra en la baja calidad de servicio en atención al usuario que se presta en la Municipalidad provincial de padre abad, y esto debido a la falencias en la planificación de la gestión institucional, y la carencia de un objetivo estratégico que este enfocado en mejorar la calidad de servicios en atención al usuario, esto trasciende de una falta de capacidad en la administración interna de los gerentes, en muchos casos esto repercute por la falta de compromiso de los trabajadores que atienden directamente a los que buscan servicio en los tramites, generando una demanda de los usuarios mediante quejas, insatisfacción, reclamos y falta de confianza en la institución, que conlleva una mala imagen de la administración municipal.

> Para (Bahamonde Amaya, 2014), señala que: *En un entorno cambiante como el que seguramente se presentará en el futuro, el cumplimiento de la misión y el logro de la visión institucional dependerá más de las estrategias, que, de la planificación organizacional, los líderes institucionales deberán desarrollar capacidades estratégicas de primer orden para señalar los causes dentro de los cuales las instituciones planifiquen, pues sin estrategias adecuadas, la planificación se convierte en un simple trámite administrativo.(p.65)*

Las causas inciden en una deficiente calidad de servicio en la atención al usuario, y en la capacidad de gestores facultados para elaborar el PEI, como la gerencia de planeamiento presupuesto y racionalización, y la falta de compromiso de los trabajadores administrativos, no establecen objetivos claros que pretende fortalecer el servicio, no hay credibilidad en el valor publico social,

no se recoge las demandas reales de la población y en ello los problemas de articulación con los objetivos priorizados, de políticas de modernización de la gestión pública, del estado.

Las consecuencias de una deficiente herramienta de gestión institucional, por consiguiente, una mala gestión municipal, el servicio municipal nace desde la calidad de servicio en la que se presta, desde lo interno, la falta de un objetivo estratégico en la gestión para mejorar calidad de servicio, esto presenta un servicio inadecuado, que no responde como espera el usuario y un precario funcionamiento en el desarrollo de las operaciones en la administración, y que también genera una desconfianza y una mala imagen de la institución.

El plan estratégico es una herramienta de gestión para gestionar institucionalmente y con la capacidad de guiar al futuro de gran valor por tener articulado el presupuesto en base a metas en ello además se establece los objetivos y acciones concretas, en base a buscar resultados la ruta estratégica para cumplir las metas trazadas por la entidad, es el mecanismo más útil para establecer un plan orientado a fortalecer la calidad de servicio en atención al usuario, y buscar mejorar el servicio en un largo plazo, es y debe ser el compromiso de todos quienes están comprometidos con la municipalidad provincial.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de Padre Abad, 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad?
- ¿Cuál es el grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.
- Determinar el grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.
- Analizar el grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.
- Existe grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e

iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

- Existe grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE PRINCIPAL

Gestión de Desarrollo Urbano.

Dimensiones:

Planificación urbana

Fortalecer el plan de desarrollo

Implementación del plan del programa de reciclaje

1.5.2. VARIABLE SECUNDARIA

Servicios públicos

Dimensiones:

Actualización del catastro urbano

Recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación

Fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación se justifica porque la gestión de desarrollo municipal es una herramienta de gestión de gran importancia, expresa las acciones estratégicas que la municipalidad ha decidido utilizar para cumplir sus metas, alineados a planes de desarrollo concertado, nacional, regional, provincial y los planes sectoriales, se plantea una nueva gestión orientada al usuario y cómo esto permite ver las falencias de la realidad en la que se atiende al usuario, con una gestión innovadora que comienza desde la institución con una buena atención interna, y proponer para alinearse a las políticas públicas de modernización, esto además para evaluar la realidad y conocer las demandas de usuarios ,y que determine para buscar un servicio eficiente, satisfactorio ya que como como entidad además para mejorar su productividad y para el progreso social, económico, para que sirva también como marco orientador a las autoridades y funcionarios municipales enfocados con un objetivo claro que busca el compromiso de los trabajadores administrativos de la municipalidad lo cual servirá para elevar el nivel de la calidad de atención a población.

La gestión municipal, pretende dar las orientaciones y las mejoras en algunas estrategias, los gerentes municipales son responsables de promover el proceso de desarrollo urbano correspondiente al ámbito de su provincia, también es importante detectar la existencia de falencias y problemáticas que pueden existir en la atención al usuario , el plan estratégico a diseñar es muy importante para el futuro, ya que el problema de gestión esta desde abajo ya que no se conoce la realidad del valor público al que se presta el servicio, por eso no se

cuenta con objetivos claro y directo, orientados a mejorar y tener una alta calidad de servicio en atención a la población.

Desde el aspecto metodológico la investigación científica se basa en un tipo de investigación básica con un enfoque cuantitativo, con una ruta de investigación de alcance descriptivo, de diseño no experimental, ya que recoge la información considerando la correlación de los variables

y el plan estratégico como el instrumento fundamental para mejorar la calidad de servicio en atención al usuario.

1.7. VIABILIDAD

Desde el aspecto metodológico hay viabilidad del estudio en el planteamiento del problema, la deficiencia del plan estratégico y la correlación existente con la calidad servicio en atención al usuario en la Municipalidad Provincial Padre Abad, con acuerdo a la información obtenida en la investigación es plenamente coherente, viable por su importancia teórica, y metodología.

1.8. LIMITACIONES

El estudio de la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos en atención al usuario, tiene limitaciones en cuanto al estudio no experimental que se describe y busca la correlación de las variables, y las limitaciones están en los protocolos existentes por la pandemia del Covid-19, que limita los tiempos en el recojo de la información.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

(Corzo Arévalo, 2020), en su tesis, El plan de desarrollo municipal de Bucaramanga 2020-2023 bajo la sombrilla de las nuevas fuerzas del desarrollo, concluye que:

El presente estudio analiza el Plan de Desarrollo Municipal (PDM) de Bucaramanga para la gestión 2020-2023, en el marco de la teoría de las nuevas fuerzas de desarrollo propuesta por Vázquez (2005):

> *organización flexible de la producción* (OFP), *difusión de las innovaciones y del conocimiento* (DIC), *desarrollo urbano del territorio* (DUT) y *cambio y adaptación de las instituciones* (CAI). Partiendo de una conceptualización del término “desarrollo”, se analizó la relación entre las líneas y proyectos estratégicos del PDM con las cuatro fuerzas del desarrollo. De las cuatro nuevas fuerzas del desarrollo, DUT se reveló como la más relevante, siendo un elemento central de la mayoría de las líneas y proyectos estratégicos en el plan. Las otras tres fuerzas del desarrollo recibieron al menos una mención desde las líneas estratégicas del plan, mientras que los proyectos sólo incluyen OFP y DIC, dejando de lado la fuerza de CAI. La línea estratégica del PDM que apunta al bienestar social no

> corresponde con ninguna de las fuerzas del desarrollo planteadas por Vázquez (2005). Esto puede asociarse a un sesgo económico de esta teoría, que parece omitir aquellos factores que posibilitan el desarrollo humano.

(Jazmin Reyes, 2013) en su tesis, **"**plan estratégico para el desarrollo institucional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, período 2014-2018", en el que resume que:

> El trabajo de investigación tiene por objetivo evaluar la gestión pública en el desarrollo institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Anconcito, mediante la aplicación de técnicas y herramientas de investigación que permitan conocer la situación problemática, con el fin de elaborar una propuesta que dé solución a la misma, el diseño de un "Plan Estratégico para el desarrollo institucional del GAD Parroquial de Anconcito", para su elaboración es necesario conocer su fundamentación teórica que permita involucrarse con la temática del problema, conociendo la conceptualización de sus variables.

(Heras Matute & Palacios López, 2016) En sus tesis **"**Propuesta de planeación estratégica Ecuaestilker Cía. Ltda. y diseños de sus Indicadores de gestión", concluye que:

> En el marco teórico se profundizó el estudio de la planeación estratégica e indicadores de gestión como índices de medición

> enfocados en procesos empresariales, su importancia y relevancia en la toma de decisiones dependerán del resultado de evaluación de estos, se puede deducir de todos los conceptos presentados, que de una correcta planificación desemboca el desarrollo, elaboración y estructura de distintos planes, objetivos por parte de las organizaciones u empresas.

(Armada Ros, 2016) En su tesis, “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución” resume que:

> Conocer la opinión que los usuarios tienen del servicio que reciben y las claves para fidelizar, suponen el primer paso para valorar la implementación de un sistema de calidad que permita prestar el mejor servicio a los ciudadanos con un "valor añadido".

(Suárez Núñez & Morales Loor, 2016) en su tesis, “Plan estratégico para el mejoramiento de servicios de la empresa municipal de vivienda y legalización de terrenos del GAD municipal del cantón Valencia periodo 2015-2021” en el que concluye que:

> Al establecer el direccionamiento estratégico se determinó que la EMVI-EP debe implementar un plan estratégico que contribuya al cumplimiento de su Misión, Visión, Políticas Institucionales y Estrategias para el logro de las metas a largo Plazo, Se concluye que la elaboración del plan estratégico contribuirá al mejoramiento de los servicios, a través de

> capacitación al personal, agilizando los procesos internos, satisfaciendo los requerimientos de los usuarios.

Según (Vélez Moreira, 2015) en su tesis “Plan estratégico de marketing para el mejoramiento de la calidad de los servicios de la dirección de planificación urbana y ordenamiento territorial del gobierno autónomo descentralizado del cantón El Empalme, periodo 2014 – 2017” resume que:

> Concluimos que la debilidad que tiene la DPUOT del GAD Municipal del Cantón El Empalme, es la inadecuada atención hacia el usuario, ya que el 88% de la población objetiva no se encuentra conforme con la atención brindada; lo que repercute seriamente en la calidad del servicio brindado, No existe actualmente un verdadero plan estratégico que conlleve a mejorar los servicios de las áreas técnicas y de servicio al cliente de la DPUOT del GAD Municipal del Cantón El Empalme, lo que hace notorio la falta de implementación de estrategias.

(Pineda Antonio, 2013), en su tesis titulada: “Los retos del gobierno municipal en México:

> eficiencia en la gestión pública” resume que: El presente trabajo surge de la inquietud por demostrar el principal problema que presentan los municipios en la actualidad: la falta de una gestión eficiente eón estructuras profesionalizadas, lo cual reduce la posibilidad de contar con ayuntamientos que ofrezcan a la

> ciudadanía calidad, transparencia y eficacia en la provisión de bienes y servicios públicos.

(Ferreyra, 2016), en su tesis titulada “La Planificación Estratégica como herramienta de gestión organizacional en las universidades nacionales públicas de Argentina: estudio de casos” concluye que:

> Pensar a la planificación estratégica no como fórmula mágica sino como una herramienta ordenadora del quehacer institucional, con el foco puesto en los resultados a largo plazo, es quizás el primer paso para llevarla adelante efectivamente. La planificación es un proceso de enriquecimiento institucional, justamente por el recorrido que implica transitar su camino. La elaboración de un diagnóstico, establecer los ejes estratégicos, diseñar y seleccionar las alternativas de acción, planificar el cambio institucional, son métodos que permiten el autoconocimiento y por ello cobran mayor valor que el documento del plan mismo.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

(Alvarado Robles, 2020)**,** en sus tesis, Gestión municipal en el cercado del Callao, 2019, tiene como objetivo general:

> Determinar el nivel de la gestión municipal en el Cercado del Callao, 2019. El enfoque es cuantitativo, el tipo de estudio básica no experimental, de diseño descriptivo, comparativo y transversal; la muestra estuvo conformado por 65 vecinos tanto

> de la urbanización La Colonial como de la Zona Monumental del Cercado del Callao. Se utilizó como técnica a la encuesta, mientras que los instrumentos para la recolección de datos estuvieron conformados por cuestionarios de 25 preguntas en la escala de Likert. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos. Para la confiabilidad se utilizó la prueba estadística de fiabilidad del alfa de Cronbach, resultando confiable. Respecto de los resultados se concluyó respecto del objetivo general, que existen diferencias significativas en el nivel de la gestión municipal en el Cercado del Callao, 2019.

(Palomino Mamani, 2018) En su tesis titulada, “Planeamiento estratégico y Gestión por resultado orientada a la Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018”, en el que resume que:

> tuvo como objetivo general de determinar la relación entre planeamiento estratégico y gestión por resultado orientada a la Mejor Atención al Ciudadano, 2018, La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo; la investigación fue básica con un nivel descriptivo y correlacional; diseño no experimental con corte transversal; la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores en el Mejor Atención el Ciudadano (MAC); los instrumentos de medición fueron sometidos a validez y fiabilidad, Se aplicó el estadístico rho de Spearman lo cual determino la existencia una correlación

> positiva y significativa entre las variables, con un coeficiente de 0.815 lo cual indicó una correlación positiva muy fuerte p = 0.000 < 0.05, es decir a mejor planeamiento estratégico mejor gestión por resultado.

En su tesis, (Cossio Mendieta, Hoefsloot Lenis, Oliveres Lazo, & Risco Robalino, 2017) titulada, “Planeamiento estratégico de Perú” en el que resume:

> Por ello, el presente planeamiento, propone una visión del Perú al 2030 y cuáles deberán ser los objetivos de largo plazo a alcanzarse, las estrategias a emplear, las políticas, las acciones de corto plazo, la nueva organización, sus valores y código de ética; para transformar sus ventajas comparativas en ventajas competitivas, logrando así ser un país competitivo, líder en América Latina y con alto progreso social.

En su tesis (Paisano Ccasa, Paucar Lescano, Thorne Rivera, & Valverde Noel, 2017) titulada como,” Planeamiento estratégico del Perú” concluye que:

> Se analizó que los principales pilares que Perú tiene que desarrollar para ser más competitivo son: Institución del gobierno, teniendo una ruta clara de gobierno a largo plazo, reduciendo el transfuguismo y corrupción. Educación primaria, este pillar se está desarrollando de forma lenta en el sector público: capacitando a los maestros, mejorando la

> infraestructura y actualizando los materiales educativos a un entorno moderno. Preparación tecnológica e innovación, este pilar se está desarrollando lentamente con iniciativas del gobierno mediante CONCYTEC, a pesar del esfuerzo realizado por las empresas privadas y programas internaciones, no son suficientes para impulsar una competitividad digital e investigación tecnológica a nivel mundial.

(Garcia Capcha, 2018) en su tesis, “El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)”, concluye que:

> La GC se incorpora en la agenda de la PNMGP por un reconocimiento de problemas de gestión, por la falta de calidad de la información disponible y por la alta rotación de personas trabajando en puestos estables, estos problemas conducen a que los servidores no puedan cumplir eficaz y eficientemente con sus encargos asignados o con las reglas establecidas por los sistemas funcionales y administrativos del Estado Peruano.

Para (Talledo-Jiménez, 2013), en su tesis, “Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los Ministerios y Gobiernos regionales en el Perú” resume que:

> El presente trabajo de investigación pretende definir un modelo de Gestión del Conocimiento (GC) para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú.

> Para el desarrollo del modelo propuesto se ha tomado una muestra de 11 instituciones con mayor voluntad política para desarrollar este modelo, donde se evaluó la gestión estratégica de las instituciones. Finalmente se puede concluir que la utilización del modelo propuesto en las entidades del estado ayudará a que los sistemas se vuelvan cada vez más interconectados, los procesos se harán más visibles y dinámicos, se podrá optimizar los recursos y mejorar la transparencia en el manejo de los asuntos públicos.

En su tesis (Ahmad El Amer, Arias Bautista, Seclén Peralta, & Soto Torres, 2019) titulada, “Calidad en las municipalidades del Perú”, concluye que:

> Las conclusiones que aquí se presentan son extensibles a todas las municipalidades provinciales y distritales del Perú, con un grado de error estadístico del 10%. Se encontró que en general, el nivel de calidad de las municipalidades es bajo, con un promedio de 3.53, donde la mediana fue de 4 en la mayoría de las preguntas.

(Francisco Torres, 2018) en su tesis, “Avance en la implementación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN) en la gestión pública”, concluye que:

> El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), en cumplimiento del Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema

Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, tiene la responsabilidad, como organismo técnico especializado, de ejercer la función de órgano rector, orientador y de coordinación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN). En ese sentido, desde su creación en el año 2008, el CEPLAN ha desarrollado distintas actividades con el propósito de implementar el SINAPLAN. En el presente trabajo se describe los esfuerzos realizados por el CEPLAN comprendidos en el periodo entre la creación del SINAPLAN hasta el 2017. Con este propósito, se analiza la contribución del CEPLAN a la implementación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico en el periodo mencionado, especialmente lo referido a la publicación de instrumentos normativos y metodológicos. También se verificará si las entidades de la administración pública han desarrollado procesos de planeamiento que resulten en planes estratégicos. Para ello, se utilizan datos proporcionados por el CEPLAN a través de su portal web, así como reportes de otras instituciones. De esta manera se demostrará que el SINAPLAN se encuentra en un estado incipiente, a pesar de que en el Perú el planeamiento estratégico se ha fortalecido progresivamente a través de la formulación de políticas y planes estratégicos.

(Belevan Tamayo, 2019) En sus tesis, “la gestión de los activos fijos públicos tangibles en el marco de las mejoras de la administración pública - los casos de nueva Zelandia y el Perú, en el que resume que:

> El objetivo principal del Estado es coadyuvar al desarrollo social, económico y político de un país mediante una administración pública efectiva, eficiente, transparente y responsable, La gestión adecuada de los activos fijos tangibles, como lo hace el sector privado, permite convertirlos en una buena inversión, impactando positivamente en el gasto público y en la mejora de la calidad de los servicios públicos, Esta contribución intelectual a mejores prácticas en el sector público se basa en un análisis de fuentes universalmente reconocidas y la experiencia de Nueva Zelandia, país considerado por los expertos internacionales en gestión pública, como ejemplar para el proceso de su modernización y reforma.

(Ruiz Pozo, 2018) en su tesis titulada “Plan estratégico y calidad de servicios en el hospital santa rosa – ministerio de salud” en el que concluye:

> Se ha venido fomentando una alta consideración de relevancia en cuanto a la ejecución de las acciones estratégicas necesarias, promovidas y bajo supervisión del Equipo Directivo, que ha enfatizado en el desarrollo de las acciones más competentes para alcanzar los objetivos y metas establecidos en

el Plan Estratégico correspondiente, y que en base al cumplimiento de objetivos importantes como en cuanto a mayor coordinación y participación del Personal Administrativo como Médico para la toma de decisiones fundamentales, el aprovechamiento racionalizable de los servicios disponibles, y en cuanto a la superación de las principales limitaciones como deficiencias que se han tenido mayormente en las áreas de servicios y de atención a pacientes; se ha podido lograr finalmente un nivel de calidad positivo en los servicios brindados por el Hospital Santa Rosa a los usuarios pacientes de consulta externa.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

(Gallardo Santos, 2018) en su tesis “Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio en el Hospital De Chancay, 2018”, en el que resume:

> Presente estudio es de tipo aplicado, de diseño no experimental, el nivel descriptivo correlacional cuyo objetivo Determinar la relación del Planeamiento estratégico con la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018. Estuvo compuesto con una población de 80 usuarios, se utilizó el muestreo pro balístico aleatorio simple, llegando encuestar a 80 usuarios del hospital de chancay el instrumento de recolección de datos que cuestionario tipo Likert con 18 preguntas. Para análisis de datos

> se utilizó la estadística descriptiva e inferencial y que procesado en el spss v. 22. Se obtuvo los resultados que evidenciaron la relación significativa entre ambas variables, según la correlación r= 0.567 con un p= 0.000 (p < 0.05).

(Mallma Espinoza, 2018) en su tesis, “Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018”, en el que resume que:

> Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio, se determinó que existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ate, período 2018, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman r=0.946, correlación muy alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado (p < 0.05), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador.

(Tineo Contreras, 2018) en su tesis, “Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo”, en el que concluye:

> Una vez analizado e identificado el estándar de calidad del servicio en la empresa C & L CONIGE S.A.C. se pudo concluir que es muy deficiente en los servicios de dimensiones como la empatía, la responsabilidad y confianza y con una regular

> aprobación en seguridad y tangibles; por consiguiente, la realización de un planteamiento estratégico es la mejor opción para dar una solución a los problemas de servicio de calidad.

En su tesis, (Bazalar Rivas, 2017), “Gestión de la Calidad y la Atención al cliente en la Administración Pública - Unidad Ejecutora 022- Dirección de Salud II Lima Sur 2017”, recomienda que:

> Se sugiere que, al existir una relación positiva y un nivel de correlación considerable entre ambas variables, los Sistemas de Gestión de Calidad deben ser aplicados a nivel nacional a todas las entidades públicas, no sólo a las instituciones privadas, materia de la presente investigación, y deben estar basadas en las normas ISO, para poder así brindar como principio un proceso de mejora continua que involucra el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la entidad, a la vez cumplir con la satisfacción y eficiencia de la atención de los clientes por los servicios que se brindan.

(Ochoa Carbajo, 2018), en sus tesis, “Planeamiento estratégico y gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018”, en el que recomienda:

> Primero, Al alcalde distrital de Tate, promover espacios de participación de las gerencias en el planeamiento institucional de tal manera que atiendan las demandas que requiera la población.

(Villacorta Sanchez, 2013), en su Tesis, “Plan Estratégico para mejorar la Gestión en la Municipalidad Distrital de nuevo Chimbote", en el que resume que:

> La Planificación Estratégica está referida principalmente a la capacidad de observación y anticipación frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización, como de su realidad interna.

En su Tesis (Chapoñan Sanchez, 2020) “Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión pública de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque “recomienda que:

> La Gerencia Regional de Agricultura de Lambayeque debe contar un Plan Estratégico institucional para el periodo 2020-2025, es fundamental debe estar actualizado y elaborado en base a las estructuras y elementos que requieran la planificación para lograr objetivos que logren satisfacer las necesidades y problemática de la institución.

(Ganoza Ubillús, 2015) en su tesis, “Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020” concluye que:

> se determinó que con la aplicación del plan estratégico mejora la gestión pública de la Municipalidad puerto Eten, esto apoyándonos en la prueba de normalidad y la prueba de

> hipótesis que dice que la aplicación del plan estratégico mejora significativamente la gestión pública.

(Del Castillo Rojas & Canales Carbajal, 2020) En sus tesis, “Planeamiento Estratégico y Gestión En La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el periodo 2018”, en el que concluye que:

> Determinamos de qué manera los Presupuestos del Plan Estratégico Institucional se relacionan con la Gestión en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el periodo 2018, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,002(correlación positiva moderada), es decir: Existe una relación directa y significativa entre la ejecución del presupuesto del plan estratégico se relaciona positivamente con la gestión en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha periodo 2018 a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tesis, (Cartagena Sandoval & Quio Apuela, 2000) “Planeamiento Estratégico Para La Optimización de la Gestión de la Dirección de logística de la DRSSU”, en el que concluye que:

> La Dirección de Logística a través de Ia DRSSU, No capacita a sus funcionarios y administrativos en forma permanente, esto no permite mejorar el desempeño en las actividades y lograr una

> óptima gestión. La atención y el servicio que brinda Dirección de Logística deja mucho que desear, es decir adolecen de buen trato hacia los usuarios quienes reciben el servicio solicitado fuera de tiempo. La Dirección de Logística cuenta con documentos de gestión como el ROF y el MOF desactualizados que no se ajustan a la realidad administrativa, lo que ocasiona al personal falencias en sus funciones.

(Acerro Navarro, 2018) En su tesis, “Propuesta de un plan estratégico de capacitación aplicado al sector público” resume que:

> Plantea un modelo de gestión estratégica de la capacitación, proporcionando a la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública un enfoque integral de la gestión de la capacitación aplicada a los equipos de trabajo de los Gerentes Públicos, con el objetivo de fortalecer las capacidades y este sea de utilidad en la gestión que realizan como servidor civil.

(Nieto Serpa, 2018) en su tesis, “El plan estratégico y la mejora de la gestión pública en la Municipalidad de Jesús María” recomienda que:

> Se recomienda la aplicación de un plan estratégico en aras de mejorar y lograr la eficiencia de la gestión pública y la mejora de la calidad gerencial en la Municipalidad de Jesús María logrando mejores objetivos en bien de los vecinos.

(Espinoza Vera, 2020) en su tesis, “Diseño del plan estratégico sostenible para fortalecer las capacidades laborales, del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”, recomienda que:

> En el estudio de investigación, diseño del plan estratégico sostenible para fortalecer las capacidades laborales del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, del cual a tantas exigencias de la sociedad, las organizaciones públicas urge que se planifiquen estrategias que cada vez más atentas a las necesidades del cliente ciudadano, asimismo se deberá planificar estrategias para la regulación de las conductas de los servidores públicos en entornos de mayor virtualidad y empoderamiento, en la cual se dé resultados en bien del ciudadano chiclayano.

(Pecho Panduro, Garcia Lopez, & Huillca Ramos, 2018) , en su tesis, El clima laboral y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2017, en el que concluye que:

> La alta dirección y los funcionarios de la municipalidad provincial de coronel portillo deben evaluar los elementos tangibles, los aspectos del personal, la confianza de los trabajadores y la empatía, con los usuarios, para sacar sus conclusiones y recomendar las estrategias necesarias para mejorar la calidad del servicio.

(Quispe Zuñiga, Tino Reyes, & Gonzales Nicasio, 2020) En su tesis, "Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali,2018" concluye que:

> Existe relación negativa muy baja (-0.092), y no significativa (0.413), entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, lo que indica que las acciones de satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, que desarrolla la Municipalidad, no alcanza para el logro de relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.

(Vásquez Vega, Gonzales Escobar, & Hidalgo Sinti, 2018) en su tesis, "El clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde,2017" concluye que:

> La relación es positiva muy baja (0.032), y no significativa (0.825) entre el clima laboral y la calidad del servicio, en la municipalidad distrital de Campo Verde 2017, lo que manifiesta que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad no son determinantes, para el logro de una relación positiva más alta y significativa.

(Huancollo Chambi, 2018) en su tesis de "Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017" donde concluye:

> En la hipótesis específica 1, se concluye que existe una influencia positiva débil del 0.482 muy significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se puede afirmar que la atención personalizada, los horarios de atención y la preocupación por los usuarios aun no tienen muy satisfechos a los usuarios que acuden a la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

Tesis, (Zela Pacori, 2020) “Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al Usuario en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno-2019” concluye que:

> Primera, La mayoría de las municipalidades provinciales de la región Puno se ubican en un nivel incipiente en el proceso de modernización de la Gestión Pública, lo que significa que la transformación de los insumos en productos, en la cadena de valor, arrojen como resultado menor satisfacción en los usuarios, ya que las acciones relacionadas a mejorar la atención a la ciudadanía no responden a un enfoque sistémico, sino a intentos aislados del proceso de reforma.

Tesis, (Zaconetta Zevallos, 2020) “Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019”, en que concluye:

> Formulado el objetivo general del estudio que indica determinar la relación entre las variables, se logró probar que la

> modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019 (Contrastada con un nivel de significancia p < 0,05 y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,756; resultado que indica que la correlación entre las variables es alta y adopta una dirección positiva). Por tanto, cuanto mejor es la modernización de la gestión pública mayor serán los índices de calidad del servicio los que serán reflejados en la satisfacción del usuario.

En su Tesis, (Palomino Dioses, 2019) “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Tumbes,2018” recomienda que:

> La Sede central del SIS con la finalidad de mejorar la calidad de servicio deberá contratar 01 o 02 personas más, que brinden atención al usuario, disminuyendo intervalo del tiempo de espera de los usuarios y mejorando Fiabilidad (Puntualidad); ya que actualmente solo se cuenta con 01 persona que realice la atención y es insuficiente.

(Rodríguez Acosta, 2019) Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo – 2018, en el que concluye que:

> En los resultados obtenidos por el estadístico de prueba Ji Cuadrado, se puede concluir que existe una relación significativa

> entre la Modernización de la Gestión Pública y la Atención al ciudadano, es así que al ser variables que se relacionan podríamos afirmar que, al implementar más estándares en la Modernización de la Gestión Pública, esta se vería reflejada en la calidad de percepción que tienen los ciudadanos en su atención por instituciones Fiscalizadoras en la ciudad de Trujillo.

(Cubas Salazar, 2020) En su tesis, “Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramita fácil en Municipalidad Provincial de Lambayeque”, concluye que:

> En cuanto a diagnóstico del nivel de atención al ciudadano en Tramifácil, se logró evidenciar que un deficiente nivel de atención debido a que un 45% respondieron de forma negativa con respecto a esta situación presentada, con ello, se puede indicar que el personal que labora en la entidad Municipal, no logra dar una solución u orientación adecuada al ciudadano, la atención de personal un 42% respondieron negativamente porque consideran que el personal no está capacitado, para ofrecer una buena atención, porque desconocen los trámites o procedimientos, que se utilizan, respecto a los servicios que ofrece la Municipalidad, generando mucha disconformidad por parte del ciudadano, y la demora en los trámites son deficiencias actuales.

(Cubas Díaz, 2016) en su tesis titulada: “El Plan Estratégico Institucional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tacabamba, Provincia de Chota - Cajamarca, 2016” sugiere que:

> A nivel local, involucrar a los trabajadores en la elaboración y ejecución del contenido del Plan estratégico Institucional, ya que muchos de ellos desconocen lo plasmado y no aportan al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. A nivel Nacional y Regional, recomendarles a las autoridades entre ellos los alcaldes e instituciones regionales y nacionales la aplicación del Plan Estratégico Institucional y la capacitación constante de sus trabajadores a fin de mejorar el desempeño de los trabajadores.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL

Según**,** (Rodríguez Trujillo, 2018),El planeamiento estratégico-planificación estratégica- es un esfuerzo organizacional definido y disciplinado que busca que las organizaciones definan con la mayor calidad posible su misión y visión que tiene de esta en el mediano y largo plazo, constituyéndose en una herramienta poderosa, que posibilita la adaptación de la organización a ambientes complejos, exigentes, cambiantes y dinámicos, logrando el máximo de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus productos y servicios.(p.12)

Al respecto (Franco Mayorga, 2018) refiere: Los problemas en la coordinación y coherencia de la política, las principales dificultades ligadas a la coordinación y limitada coherencia de esta política pública se expresan en la falta de una visión compartida entre los actores involucrados, la inexistencia de mecanismos efectivos de coordinación entre estos y la débil conciencia de que el objetivo general de la política pública está fuertemente entrelazado a los objetivos institucionales de cada entidad rectora, esto ha generado que los programas y acciones que conforman la política de modernización de la gestión pública sean poco coherentes entre sí, no solo entre las entidades rectores de ambos sectores (PCM o MEF), sino también en el comportamiento institucional de las tres agencias (CEPLAN, SERVIR y OSCE) con relación a sus respectivos ministerios. (p.149)

(Albavera, 2003) La planificación es tanto estratégica como operativa. La primera tiene que ver con la gestión de los grandes objetivos nacionales y en ese sentido es de mediano y largo plazo. Los objetivos nacionales se renuevan constantemente, son sujetos tanto de nuevos aportes como de cuestionamientos. La imagen-objetivo de una nación es siempre variable y relativa en el tiempo-histórico. Depende de las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas y de cómo se configure la forma de ejercicio de los poderes públicos y de la relación entre éstos y de sus interacciones con los ciudadanos y sus organizaciones. (p.17)

(Rodríguez Larreta & Repetto, 2000) Los Planes Estratégicos serán formulados cada 4 años, debiendo ser consistentes con las políticas del Gobierno Nacional y del Ministerio en particular. Se aprobarán por Decreto del Poder Ejecutivo Nacional, previo acuerdo del Congreso, El Jefe de Gabinete de Ministros deberá observar la consistencia de los distintos Planes Estratégicos entre sí en las diferentes áreas de gobierno, (P.24).

(Sánchez Martínez, 2005) Planeamiento estratégico nos ofrece un enfoque y unos instrumentos que nos pueden ayudar en ese intento. No es, desde el comienzo hay que decirlo, una solución mágica para responder a los innúmeros problemas que se tienen. Pero con ideas claras de lo que se quiere hacer y voluntad firme y sostenida para llevarlas adelante, es una herramienta de conducción que ha probado ser bien robusta y eficaz (p.12).

2.2.1.1. Ley

> (Tobajas & Belén, 2013) La delimitación y alcance de los servicios públicos locales parecían cuestiones superadas, sin embargo, diversas circunstancias han provocado que pasen de nuevo a la primera línea de debate. El impacto de la crisis sobre las políticas sociales ha sido indiscutible y ha exigido una revisión de los límites que deben establecerse en la prestación de los servicios públicos, así como de su titularidad. En este trabajo se realiza un análisis de los servicios públicos en el

ámbito local, desde sus orígenes, fundamentalmente unidos a la Revolución Industrial, pasando por la regulación confusa e inconexa que se contiene en la LRBRL, hasta las novedades introducidas por la Ley 27/2013 que, lejos de afrontar una profunda reforma de la legislación local, simplemente realiza revisiones puntuales de la LRBRL dirigidas al cumplimiento de las 2 directrices establecidas en el artículo 135 de la Constitución Española. Por este motivo, delimita con precisión las competencias municipales y pone coto al principio fundamental de autonomía local que, hasta ahora, amparaba casi cualquier actuación municipal. (p.1)

2.2.1.2. Principio

(Eliana, 2015) Lo que se pretende hacer es desarrollar un análisis descriptivo, a través de este estudio de caso de la incorporación de la herramienta Gestión de Calidad en las Organizaciones Públicas, y cómo esta trabaja en la optimización de los procesos operativos, logrando como correlato brindar una mejor atención de los ciudadanos. (p.17)

2.2.1.3. Normas

(Marúm Espinosa & Moloeznik Gruer, 2020) El municipio es la base de la organización social, económica y política de México. Es la única instancia de gobierno que tiene un sustento territorial, y es el ámbito donde se ubican los asuntos cotidianos fundamentales de la población. Sustentada en el artículo 115 de

la Constitución, la Ley Orgánica Municipal del Estado de Jalisco, en su artículo 1o, señala que el municipio es la base de la organización política y administrativa, así como de la división territorial del estado de Jalisco. Es una institución pública constituida por una comunidad de personas, establecida en un territorio autónomo para su gobierno interior y para la administración de su hacienda con las facultades y limitaciones establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la particular del estado y en esta ley.

En este criterio en nuestro país, Que asimismo el Articulo 73, Materia de competencia Municipal, de la ley Orgánica de Municipalidades, (a)Planificar integralmente el desarrollo local y el ordenamiento territorial, en el nivel provincial: Las Municipalidades provinciales son responsables de promover e impulsar el proceso de planeamiento para el desarrollo integral correspondiente al ámbito de su provincia, recogiendo las prioridades propuestas en los procesos de planeación de desarrollo local de carácter distrital.

2.2.1.4. Conceptos

Según (Baena Paz, 2015) Señala que:

> La Planeación Estratégica es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que

> debe recorrer en el futuro la organización o institución, para adecuarse a los cambios y a las demandas que le impone el entorno (Stakeholders) y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus servicios. (p.278)

Para, (Armijo, 2011) seña que:

> Desde el punto de vista metodológico, la planificación estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter, prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos, desde esta perspectiva la PE es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas.

Según (Torres Tello, 2005) sostiene que:

> Plan desarrollo Institucional: El Plan Estratégico Institucional, es un instrumento de gestión del gobierno local para el mediano plazo, que se enmarca en las orientaciones de largo plazo contenidas en el PDC, incorpora en su formulación al conjunto de acciones de desarrollo local (económico, social, organizacional, ambiental, desarrollo territorial, etc.) dentro de los lineamientos establecidos en el PESEM, Este instrumento debe ser el punto de partida para establecer

> los ajustes necesarios en la institución municipal a fin de que pueda convertirse en un instrumento útil para el desarrollo local.(p.40)

2.2.1.5. Importancia del principio

Según (Andía Valencia, 2016) sostiene que:

> La importancia del Plan Estratégico Institucional es vital para los administradores de una organización, ya que en ella se plasma la dirección que le quieren dar a la institución, y cuando es transmitido en forma adecuada, genera sinergias en todo el personal para la obtención de sus objetivos. (p.28)

Según (Tauber, 2002) sostiene que:

> Los municipios son el último gran eslabón de la cadena del Estado, después de la nación y de las provincias y, por lo tanto, la máxima expresión de contacto con la población, con sus problemas y con sus expectativas. Los municipios son la cara del Estado que toca la gente. Son la cara visible y cotidiana de este Estado, y deben resolver, de la mejor manera posible, las necesidades actuales de la comunidad que administran, guiándola hacia un futuro de progreso (sea o no hoy su responsabilidad formal y directa), porque, efectivamente, son las estructuras que, por excelencia y

> competencia, deben entender y atender estos problemas. (p.22)

2.2.1.6. Características del principio

Según (Ramos Topham, 2020) plantea que:

> Lo más interesante de su planeamiento es que llega a los planes de acción, la alta dirección que son las personas más importantes de la organización, no me refiero a los de mayor jerarquía, sino a las personas claves que son los que hacen el plan estratégico, pueden tener un asesor o un facilitador que les lleve de la mano pero no hay nadie mejor que la misma gente de la organización, para que haga su plan estratégico, porque son ellos quienes realmente conocen la problemática interna y externa de la misma.(p.5)

2.2.1.7. Objetivos del principio

Según (Gonzales Millan & rodriguez diaz , 2019) sostiene que:

> La planificación estratégica se ha convertido en una herramienta de indiscutible aplicación para la Gestión gerencial moderna, pues a pesar de sus antecedentes neoclásicos aún hoy se constituye en un elemento clave que viene aplicando sistemáticamente en pro del desarrollo empresarial.

2.2.1.8. Fines del principio

Según (Fernándes Romero, 2004) sostiene que:

> La planificación estratégica nos indica las acciones a emprender para conseguir los fines, teniendo en cuenta la posición competitiva relativa, y las previsiones e hipótesis sobre el futuro. (p.9)

2.2.2. SERVICIOS PÚBLICOS

(Henderson-García, 2017) La calidad en los servicios públicos, La pregunta clave que deben hacerse hoy en día las organizaciones es ¿estamos dando a nuestros clientes lo que esperan: servicios de calidad? En la mayoría de los casos la respuesta es NO, y ¿por qué?, algunos aspectos inciden en que no se esté haciendo, entre ellos se pueden mencionar algunas debilidades de las organizaciones tradicionales: a. Primero la estructura, después los procesos y por último los clientes b. No se escucha la voz del cliente c. No se escucha la voz de los procesos d. No se gerencia la participación del personal e. Gerenciada por políticos y no por gerentes**, (**p.27).

(Alessandro, Lafuente, & Santiso, 2014) Cumplir con los ciudadanos es hoy el mayor desafío para los gobiernos de América Latina y el Caribe. Existe una paradoja fundamental en la región después de una década de crecimiento casi continuo: mientras las instituciones del mercado se han fortalecido, las instituciones del gobierno no han progresado al mismo ritmo. Esta publicación trata de los retos que enfrentan los

gobiernos para prestar mejores servicios a los ciudadanos y cómo el fortalecimiento del estratégico Centro del Gobierno puede contribuir a alcanzar resultados conduciendo la acción del gobierno.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Transparencia: La transparencia se refiere a la posibilidad de que cualquier ciudadano acceda a la información pública. (Naser, Ramirez alujas, & Rosales, 2017)

Planificación: Es la decisión de los objetivos o metas de la organización y la preparación de consecución de los mismos**.** (Bree, 2018)

Innovación Política: Los cambios en el escenario político a menudo tienen consecuencias importantes en términos de la dirección y el desarrollo de la sociedad, así como de las organizaciones. Las innovaciones políticas adquieren cualquier número de formas; no obstante, con mayor frecuencia toman la forma de legislación, reforma institucional, dirección social y gobierno. (Charles D, Pervaiz K. Ramos, & Ramos claudia, 2012)

La gobernanza urbana: como la gestión institucional y social de los procesos de transformación del desarrollo urbano, mediante un gobierno eficiente y transparente, y acuerdos entre los actores económicos, sociales e institucionales involucrados, a fin de procurar la corrección progresiva de los principales problemas que afectan la evolución de las ciudades (Castillo Garcia, 2019).

Análisis de la Situación externa: La finalidad de análisis de la situación externa es conocer la evolución histórica y espera del entorno en el que actúa la empresa, del mercado al que atiende y de su situación ante clientes y proveedores para identificar las fortalezas y debilidades, propias frente a la de sus competidores, así como las oportunidades y amenazas a las que nos podemos enfrentar. (Sainz de Vicuña, 2017)

Las ciudades inteligentes crean valor: las acciones públicas inteligentes dirigen sus esfuerzos, en última instancia, hacia la creación de valor, al igual que las empresas establecen su campo de acción con las miras puestas en la generación de valor, bien sea a favor de sus accionistas, empleados o clientes, las ciudades son entes que han de maximizar su valor, los políticos afrontan la gestión para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. (Asensio Romero, 2016)

La nueva gestión pública (NGP):es un término frecuentado en las últimas décadas, primero en países anglosajones y luego en el mundo entero, para denotar un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernativa. (Cejudo, 2011)

El fortalecimiento, de la capacidad de gobernar requiere avanzar hacia una gestión pública más orientada a la satisfacción de las crecientes y heterogéneas demandas de la ciudadanía. (Pando, 2016) (p.18)

Comunicación interna al diálogo: En las organizaciones es primordial el uso de herramientas para gestionar la comunicación con su público interno, estas permiten desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y comunicación y, en general de información. Estos van desde canales más tradicionales a las nuevas formas de interacción con los públicos en formato digital. (Niño Benavides & Cortés Cortés, 2020)

Valor Público: Traducido literalmente, el sustantivo valor significa “grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite “significa también “alcance de la significación o importancia de una cosa, acción, palabra, o frase”. El adjetivo público significa “accesible a todos” o “destinado al público”. Aplicado al sector público, se define *public value* como la “señal de lo que una sociedad valora y aspira a crear por medio de sus instituciones públicas”, y también, lo que valor el público (es decir, lo que el público juzga como valioso) para el público, (de valor para la sociedad). (José Canel, 2019)

Evaluabilidad: es un concepto ligado a poder determinar si la decisión y acción pública alcanza los objetivos y metas que se había propuesto el organismo. Si bien existen en cada uno las “memorias anuales”, estas no siempre constituyen un balance al finalizar la gestión. (Pagani, Payo, & Galinelli, 2015)

Futuro Idealizado: Es aquel hacia el cual siempre podemos avanzar, aunque nunca le alcancemos, es ideal al que aspiramos y representa el modelo de actuación para lograr la excelencia continua como empresa. (Reyes, 2012) (p.30)

Gobierno Abierto: es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente. (Calderón & Lorenzo, 2010), (p.11)

Valor de un cliente: Para las empresas se compone de todo aquello que este aporta de beneficio a la entidad, ya sea por sí mismo (como ventas) o por el efecto que produce en otros consumidores (aconsejando el uso o consumo de un producto o servicio, por ejemplo) (López Salas, 2020) (p.9).

2.4. BASES EPISTÉMICOS

La investigación sobre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos a usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, propone las bases epistémicas de acuerdo con (Tauber, 2002) sostiene, que los municipios son el último gran eslabón de la cadena del Estado, después de la nación y de las provincias y, por lo tanto, la máxima expresión de contacto con la población, con sus problemas y con sus expectativas. Los municipios son la cara del Estado que toca la gente.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de Tipo es básica, porque cuando realizamos investigación donde no se manipula de manera deliberada la variable de estudio.

De acuerdo con (Gómez, 2006) señala que:

> "Investigación básica*:(también llamada "pura") cuyo objetivo es acrecentar los conocimientos dentro de un área determinada de la ciencia", (p.15)*

El enfoque de la investigación gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos a los usuarios es cuantitativo porque es objetivo aplica la estadística, tal como sostienen (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) señala que:

> *Enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (p.4)*

En cuanto al alcance de la investigación es no experimental, tal como (Palomino Ochoa & et al., Métodos de investigación y praxis cuantitativa, 2021) señala que:

> *"Tiene como objetivo determinar el grado de calidad, categoría, valor que tienen relación y analogía entre variables, corresponde a este alcance la hipótesis correlacional", (p.111).*

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

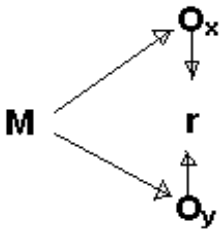
3.2.1. DISEÑO

En cuanto al diseño de la investigación es no experimental, porque es de carácter cuantitativa y de alcance relacional, en el que no se varían las variables de estudio.

Con relación a ello (Palomino Ochoa & et al., Métodos de investigación y praxis cuantitativa, 2021) señala que:

> *"Es sistémica e empírica; en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Los efectos ya han producido, no se modifican, sólo se seleccionan y observan, orientación hacia el pasado, grupos naturales ya formados", (p.115).*

ESQUEMA



Formula Estadística:

Margen de error:

5%

Nivel de confianza:

95%

Tamaño de Población:

390

Margen: 10%

Nivel de confianza: 95%

Población: 390

Tamaño de muestra: 78

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más concretas que el universo tal como sostiene (Arroyo Morales, 2020).

La población conformada por 390 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

3.3.2. MUESTRA

Fragmento representativo de la población, que debe poseer las mismas propiedades y características de ella. Para ser objetiva requiere ser seleccionada con técnicas adecuadas, tal como señala (Arroyo Morales, 2020).

En esa medida la muestra de estudio de la investigación es de 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	INDICADORES
GESTIÓN DE DESARROLLO	Según**,** (Rodriguez Trujillo, 2018),El planeamiento estratégico-planificación estratégica- es un esfuerzo organizacional definido y disciplinado que busca que las organizaciones definan con la mayor calidad posible su misión y visión que tiene de esta en el mediano y largo plazo, constituyéndose en una herramienta poderosa, que posibilita la adaptación de la organización a ambientes complejos, exigentes, cambiantes y dinámicos, logrando el máximo de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus productos y servicios.(p.12)	Planificación urbana Plan de desarrollo urbano Plan de programa de reciclaje
SERVICIOS PÚBLICOS	(Henderson-García, 2017) La calidad en los servicios públicos, La pregunta clave que deben hacerse hoy en día las organizaciones es ¿estamos dando a nuestros clientes lo que esperan: servicios de calidad? En la mayoría de los casos la respuesta es NO, y ¿por qué?, algunos aspectos inciden en que no se esté haciendo, entre ellos se pueden mencionar algunas debilidades de las organizaciones tradicionales: a. Primero la estructura, después los procesos y por último los clientes b. No se escucha la voz del cliente c. No se escucha la voz de los procesos d. No se gerencia la participación del personal e. Gerenciada por políticos y no por gerentes**, (**p.27).	Actualización de catastro Recuperación de espacios públicos Fomento de cultura de reciclaje

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

(Arroyo Morales, 2020), señala que:

> El instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión.

Este instrumento que es una forma o modalidad de la encuesta, en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio (unidad de análisis o personas encuestadas), consiste en presentar (previa orientación o charlas motivadoras) a los encuestados unas hojas o pliegos de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de algún modo. (p.318).

De ahí, que se aplicaran los instrumentos a la muestra respecto al grado de relación existente entre gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos a los usuarios, de 18 preguntas de las variables y dimensiones.

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Las técnicas de recojo contribuyen de manera efectiva a contrastar y efectuar el procesamiento de datos de los instrumentos recogidos a la muestra respecto al grado de relación existente entre gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos a los usuarios.

(Arroyo Morales, 2020), señala que:

> Se realiza una vez que la data obtenida ha sido sistematizada en matrices de operacionalización de variables, que son introducidas o alimentadas o capturadas en el software elegido o en una hoja de cálculo (Excel).
>
> Debido a los avances de las tecnologías de la información el análisis cuantitativo de los datos se realiza con computadoras y software desarrollados y ofrecidos para este propósito en el mercado informático. Siendo el análisis de la data, sea cual fuere el programa lo único que hay que hacer es solicitar el análisis requerido seleccionando las opciones apropiadas. (p.280).

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Dimensión: Planificación urbana

La planificación urbana está asociada a la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 1.

Planificación urbana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1,3	1,3	1,3
	Baja	8	10,3	10,3	11,5
	Alta	12	15,4	15,4	26,9
	Muy alta	57	73,1	73,1	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

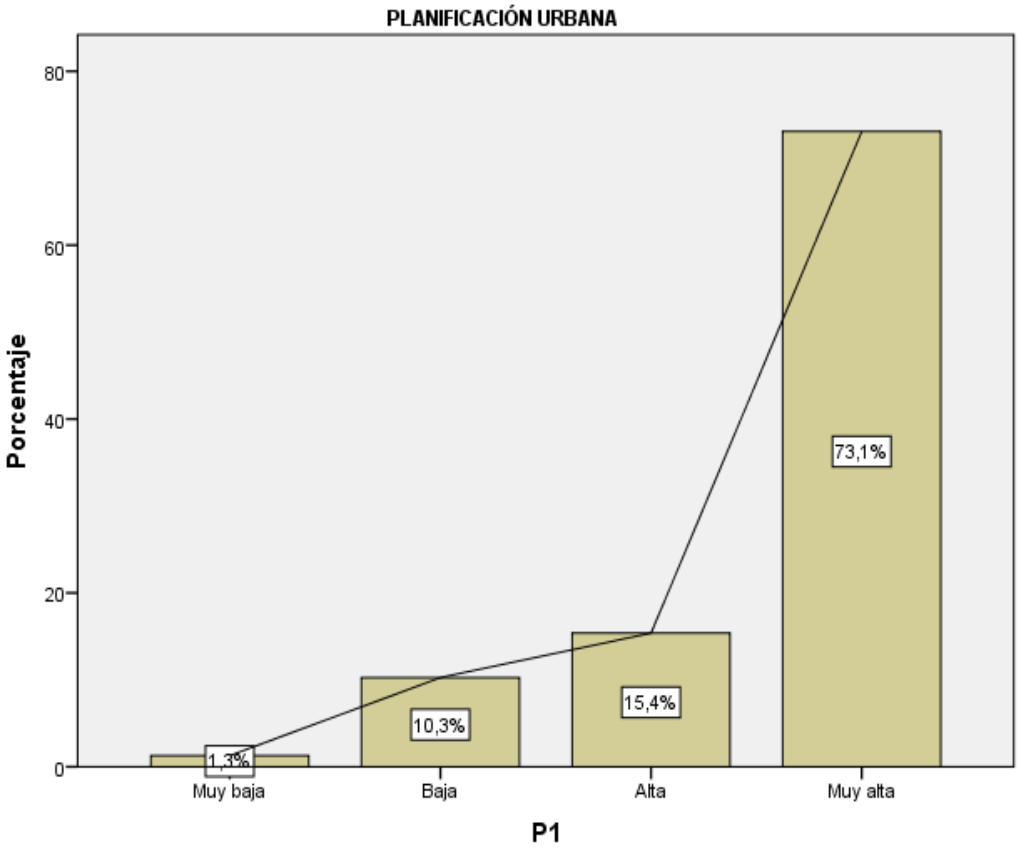
El 73.1% de los encuestados respondieron que la planificación urbana tiene una asociación muy alta a la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 15.4% de los encuestados respondieron que la planificación urbana tiene una asociación alta a la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 10.3% de los encuestados respondieron que la planificación urbana tiene una baja asociación a la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 1.3% de los encuestados respondieron que la planificación urbana tiene una baja asociación a la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 1



4.2. Dimensión: Planificación urbana

El ordenamiento territorial tiene relación con la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 2.

Planificación urbana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	3	3,8	3,8	3,8
	Baja	4	5,1	5,1	9,0
	Alta	8	10,3	10,3	19,2
	Muy alta	63	80,8	80,8	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

El 80.8% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el ordenamiento territorial tiene una relación muy alta con la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

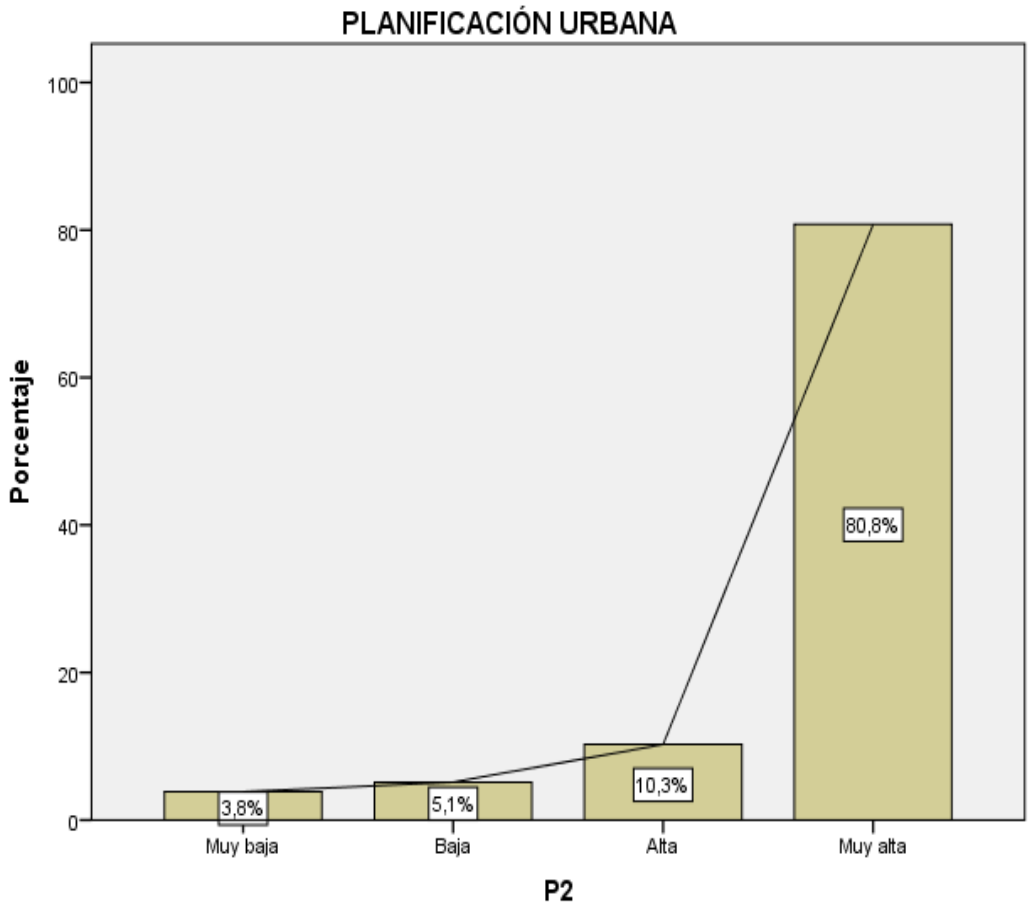
El 10.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el ordenamiento territorial tiene una alta relación

con la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 5.1% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el ordenamiento territorial tiene una baja relación con la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 3.8% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el ordenamiento territorial tiene una muy baja relación con la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 2



4.3. Dimensión: Plan de desarrollo urbano

El fortalecimiento del plan de desarrollo urbano está relacionado con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 3.

Plan de desarrollo urbano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	8	10,3	10,3	10,3
	Alta	23	29,5	29,5	39,7
	Muy alta	47	60,3	60,3	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

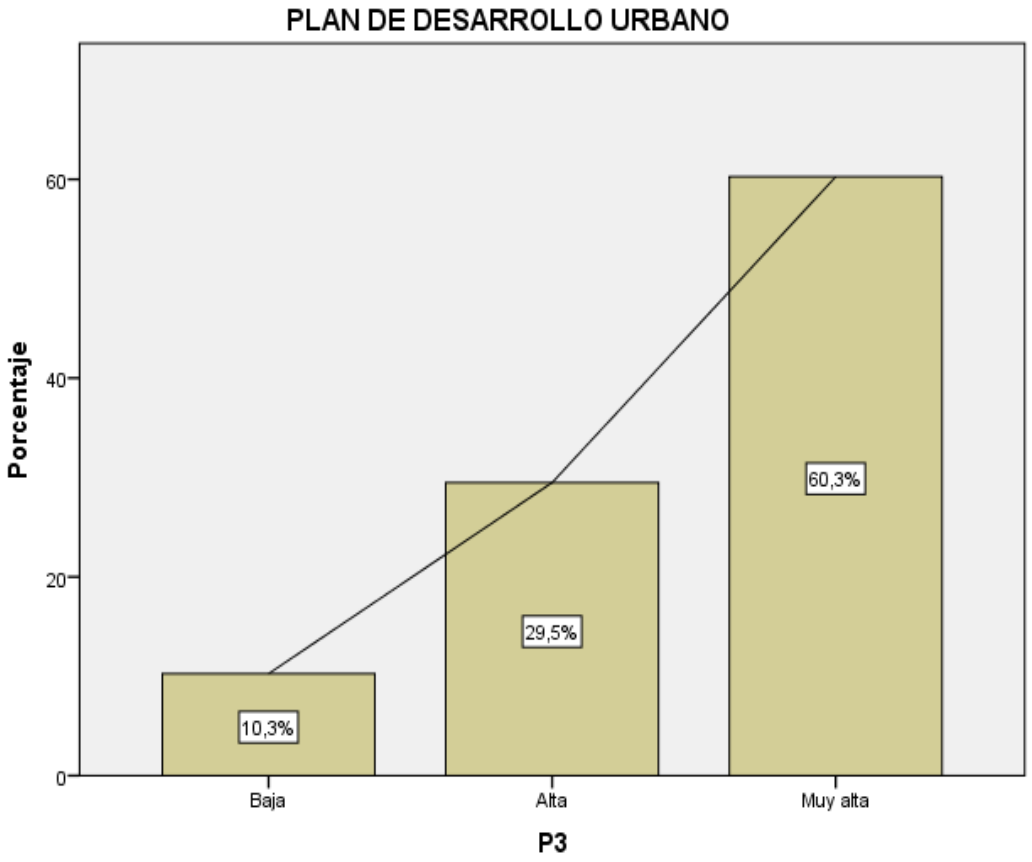
El 60.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el fortalecimiento del plan de desarrollo urbano está muy altamente relacionado con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 29.5% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el fortalecimiento del plan de desarrollo urbano está altamente relacionado con la recuperación de espacios públicos

mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 10.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el fortalecimiento del plan de desarrollo urbano tiene una baja relación con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 3



4.4. Dimensión: Plan de desarrollo urbano

La instrumentación e implementación de las normas necesarias está relacionada con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 4.

Plan de desarrollo urbano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	2	2,6	2,6	2,6
	Alta	7	9,0	9,0	11,5
	Muy alta	69	88,5	88,5	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

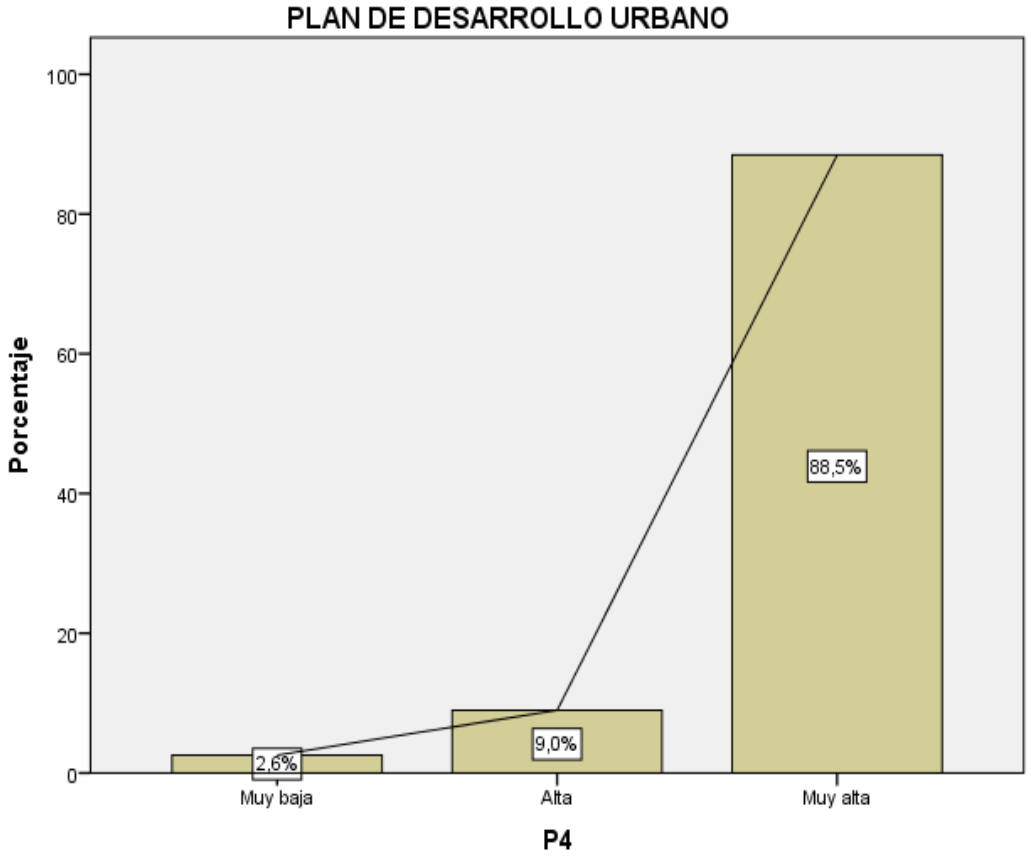
El 88.5% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la instrumentación e implementación de las normas necesarias está muy altamente relacionada con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 9.0% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la instrumentación e implementación de las normas

necesarias tiene una alta relación con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 2.6% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la instrumentación e implementación de las normas necesarias tiene una baja relación con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 4



4.5. Dimensión: Plan de programa de reciclaje

La implementación del plan del programa de reciclaje está vinculada con el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 5.

Plan de programa de reciclaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1,3	1,3	1,3
	Baja	1	1,3	1,3	2,6
	Alta	23	29,5	29,5	32,1
	Muy alta	53	67,9	67,9	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

El 67.9% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la implementación del plan del programa de reciclaje tiene una vinculación muy alta con el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

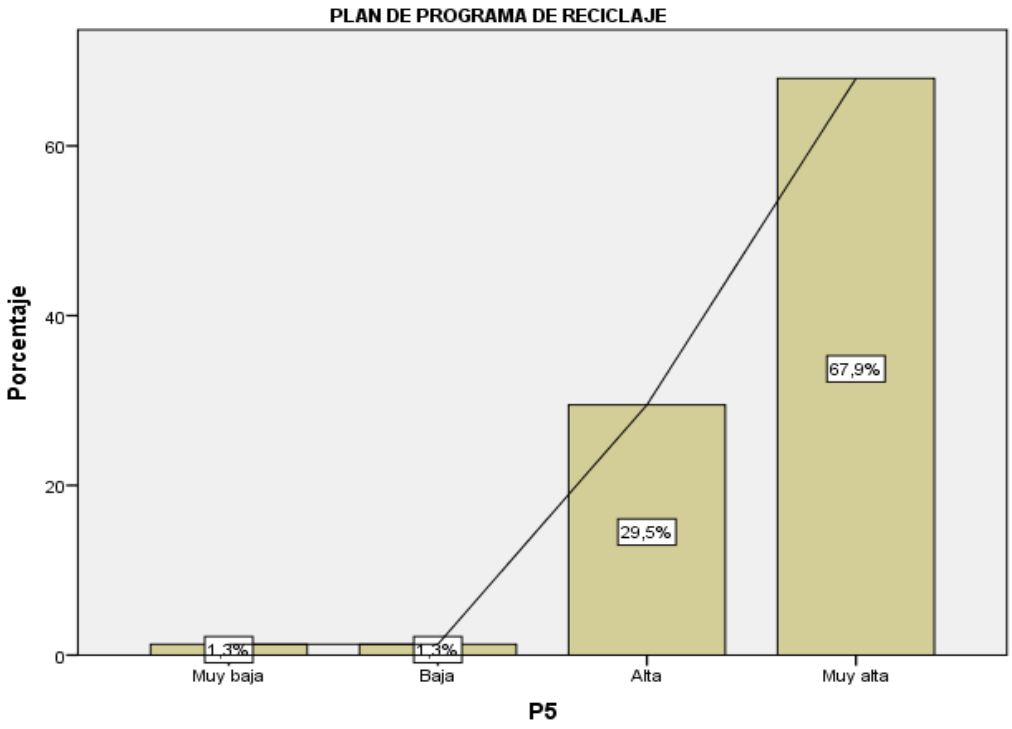
El 29.5% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la implementación del plan del programa de reciclaje tiene una vinculación alta con el fomento de cultura del reciclaje

reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 1.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la implementación del plan del programa de reciclaje tiene una baja vinculación con el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 1.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la implementación del plan del programa de reciclaje tiene una muy baja vinculación con el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 5



4.6. Dimensión: Plan de programa de reciclaje

La reutilización de residuos sólidos bajo un plan de programa reciclaje está relacionada con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 6.

Plan de programa de reciclaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	1,3	1,3	1,3
	Alta	19	24,4	24,4	25,6
	Muy alta	58	74,4	74,4	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

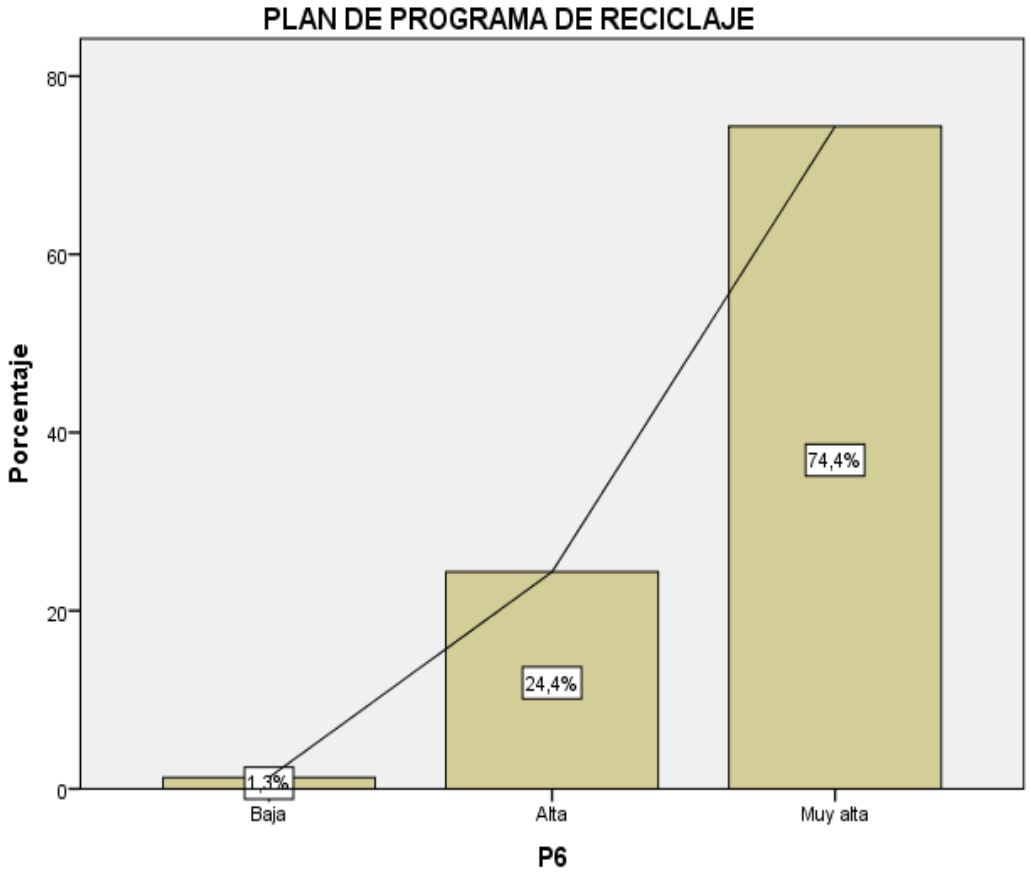
El 74.4% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la reutilización de residuos sólidos bajo un plan de programa reciclaje tiene una muy alta relación con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 24.4% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la reutilización de residuos sólidos bajo un plan

de programa reciclaje tiene una alta relación con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 1.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la reutilización de residuos sólidos bajo un plan de programa reciclaje tiene una baja relación con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 6



4.7. Dimensión: Actualización de catastro

La actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios tiene relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 7.

Actualización de catastro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1,3	1,3	1,3
	Baja	6	7,7	7,7	9,0
	Alta	11	14,1	14,1	23,1
	Muy alta	60	76,9	76,9	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

El 76.9% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios tiene relación muy alta con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

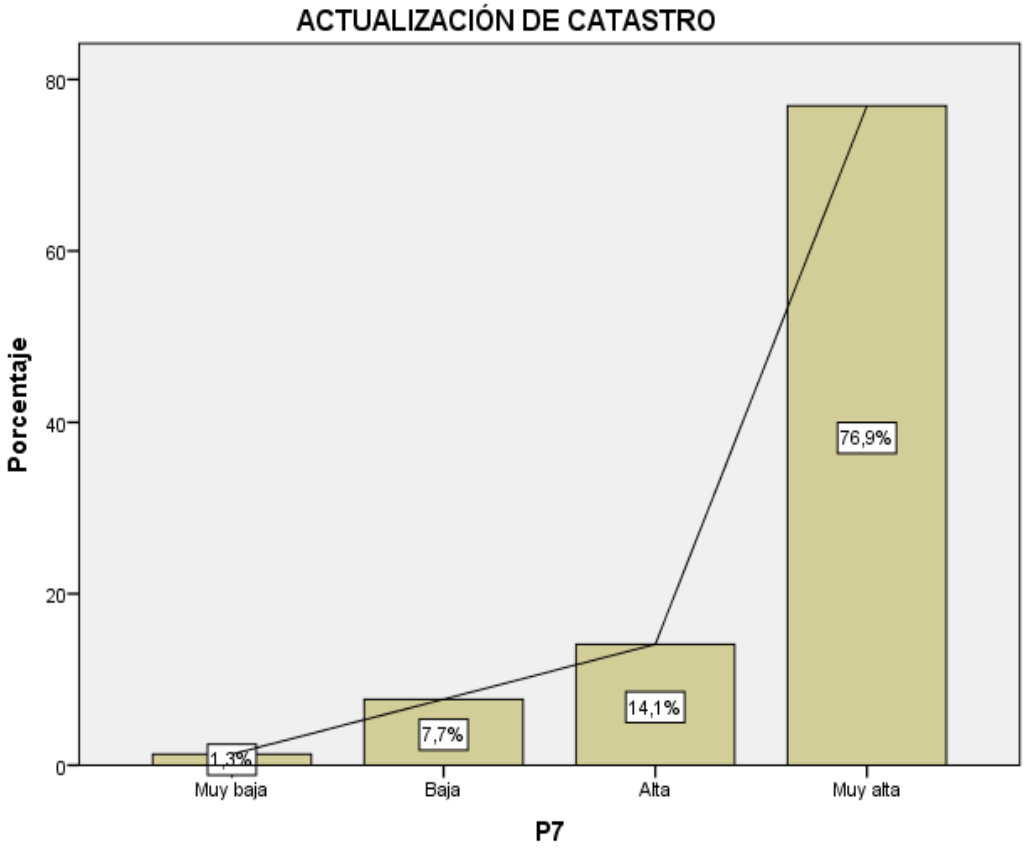
El 14.1% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la actualización del catastro urbano para atender

a los nuevos usuarios tiene una alta relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 7.7% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios tiene una baja relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 1.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios tiene una muy baja relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 7



4.8. Dimensión: Actualización de catastro

La ocupación racional y sostenible del territorio tiene relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 8.

Actualización de catastro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	3	3,8	3,8	3,8
	Baja	3	3,8	3,8	7,7
	Alta	23	29,5	29,5	37,2
	Muy alta	49	62,8	62,8	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

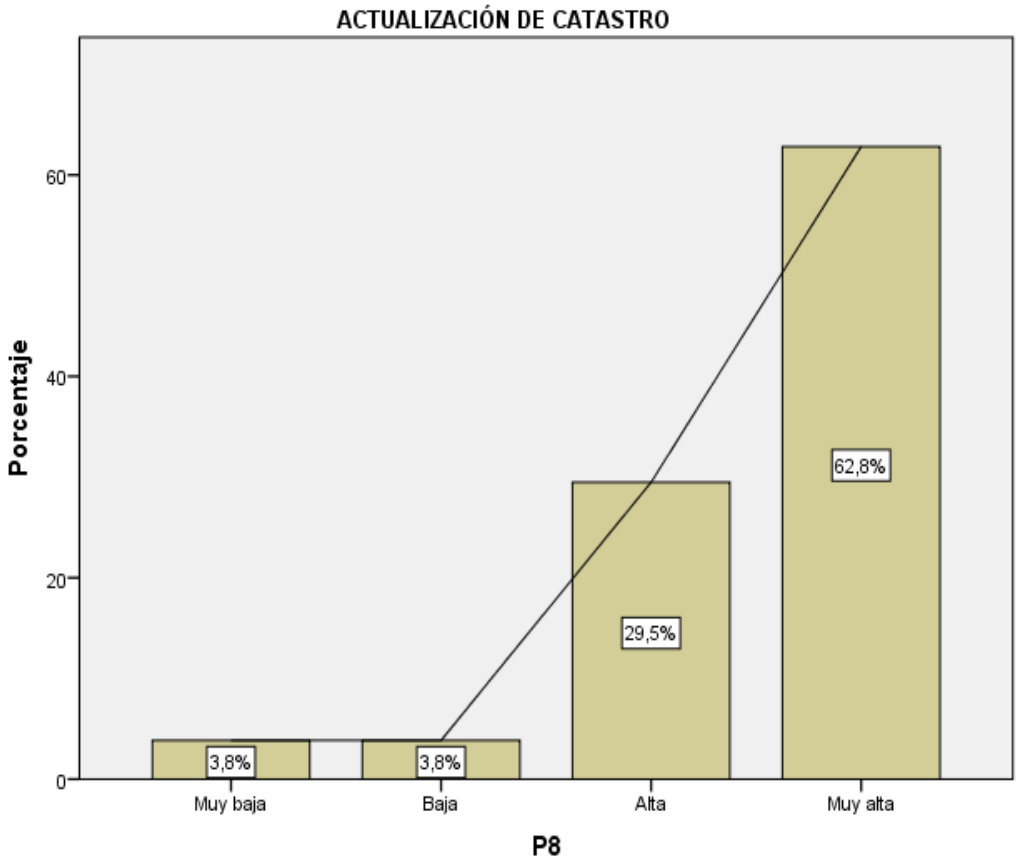
El 62.8% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la ocupación racional y sostenible del territorio tiene una relación muy alta con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 29.5% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la ocupación racional y sostenible del territorio tiene una alta relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 3.8% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la ocupación racional y sostenible del territorio tiene una baja relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 3.8% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la ocupación racional y sostenible del territorio tiene una muy baja relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 8



4.9. Dimensión: Recuperación de espacios públicos

La recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios tiene relación con el plan de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 9.

Recuperación de espacios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	7,7	7,7	7,7
	Alta	17	21,8	21,8	29,5
	Muy alta	55	70,5	70,5	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

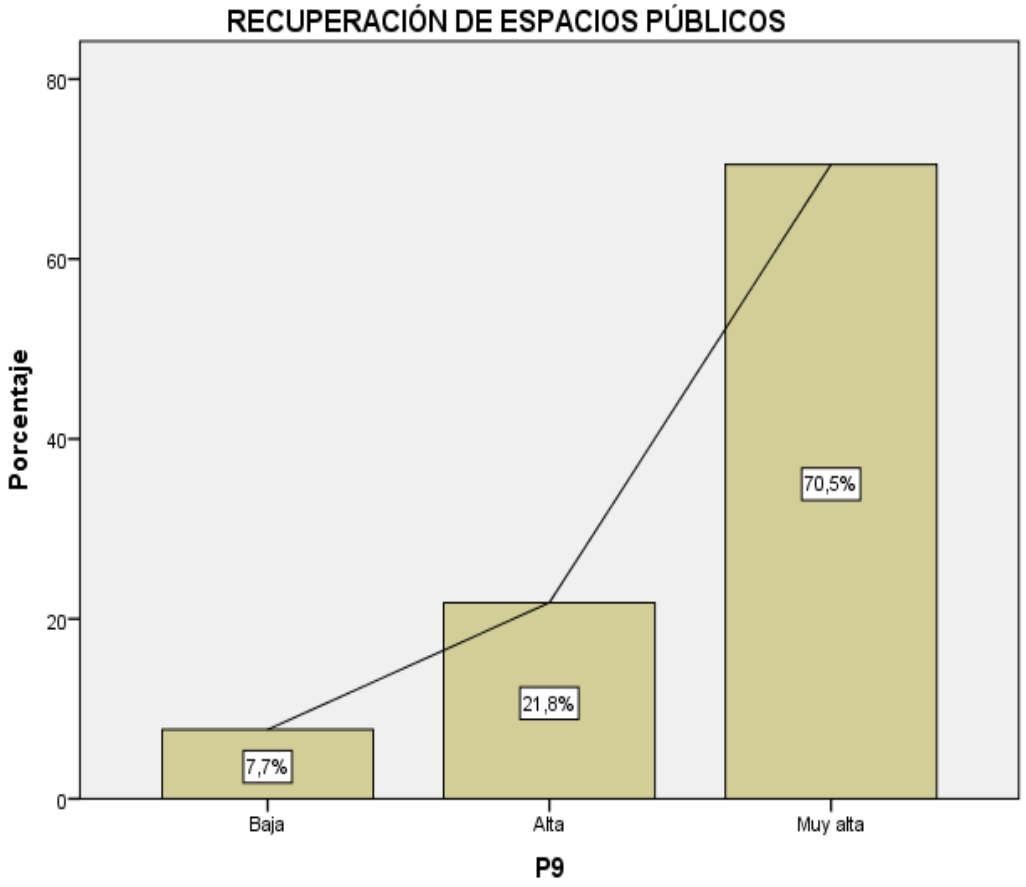
Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

El 70.5% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios tiene una relación muy alta con el plan de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 21.8% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios tiene una alta relación con el plan de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 7.7% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios tiene una baja relación con el plan de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 9



4.10. Dimensión: Recuperación de espacios públicos

El embellecimiento de parques y jardines tiene relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 10.

Recuperación de espacios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	1,3	1,3	1,3
	Alta	26	33,3	33,3	34,6
	Muy alta	51	65,4	65,4	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

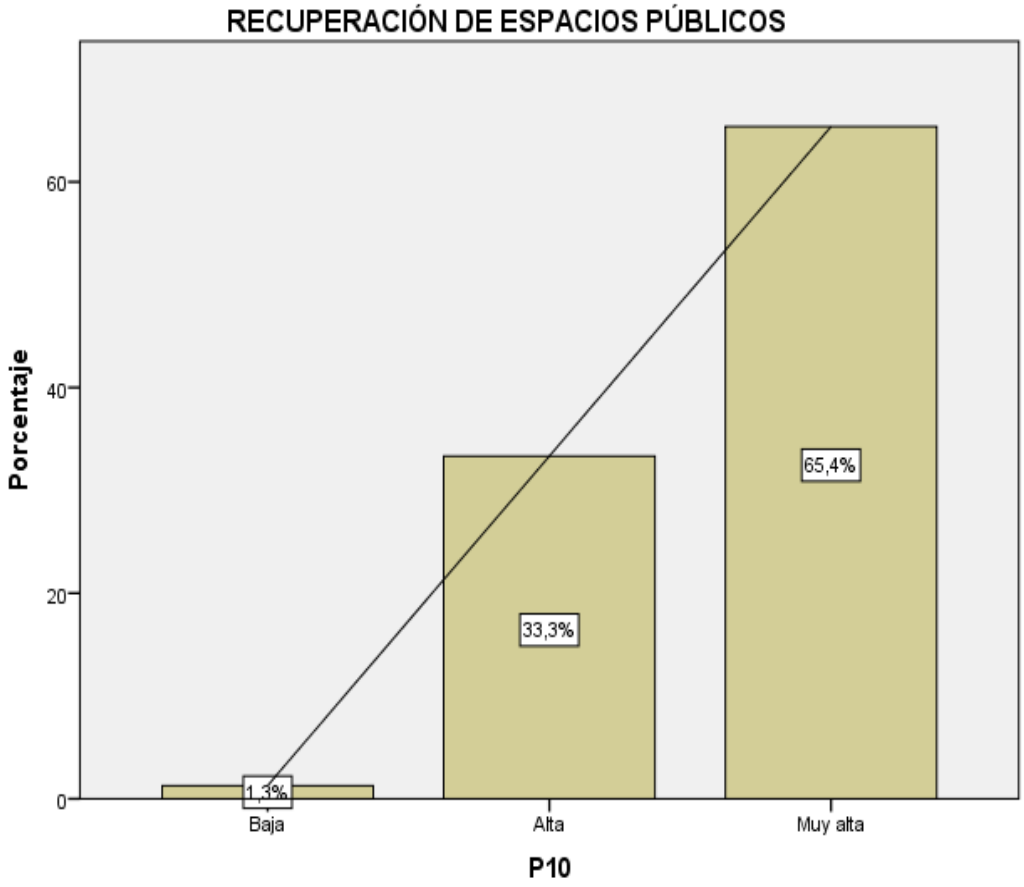
Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

El 65.4% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el embellecimiento de parques y jardines tiene una relación muy alta con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 33.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el embellecimiento de parques y jardines tiene una alta relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 1.3% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el embellecimiento de parques y jardines tiene una baja relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 10



4.11. Dimensión: Fomento de cultura de reciclaje

El fomento de una cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos tiene relación con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 11.

Fomento de cultura de reciclaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	51	65,4	65,4	65,4
	Muy alta	27	34,6	34,6	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

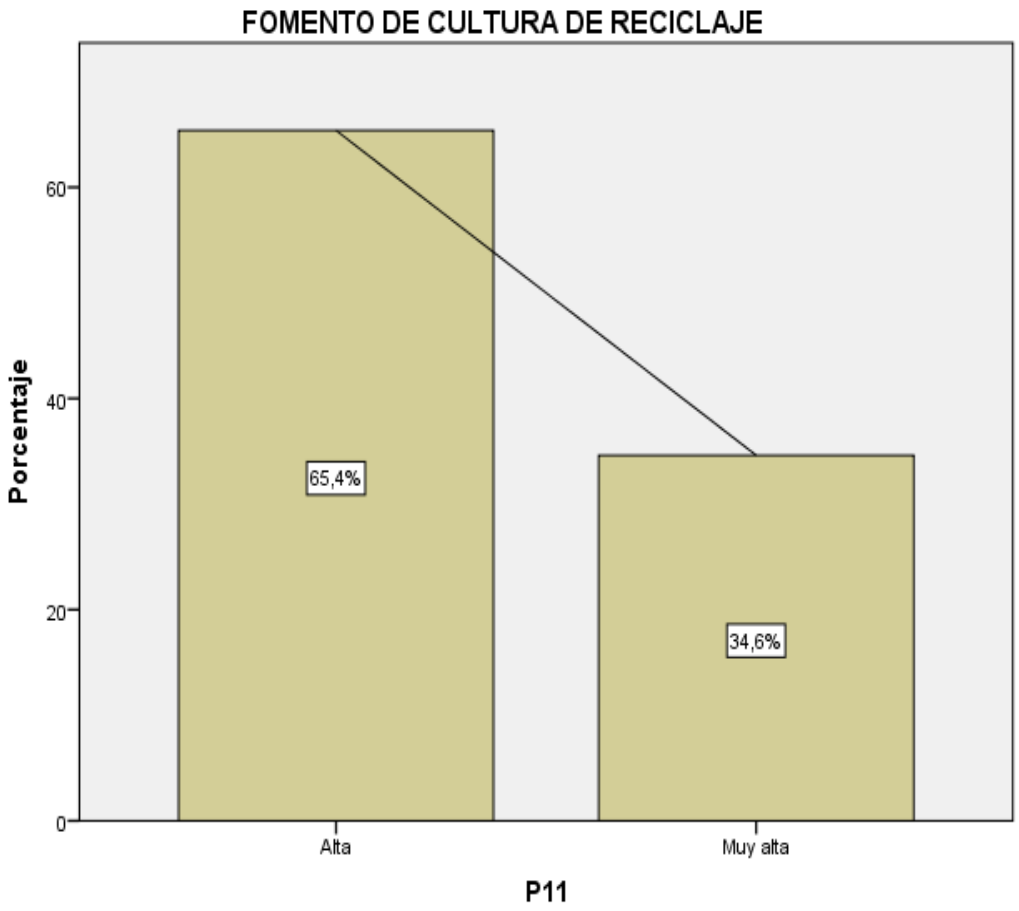
Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

El 34.6% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el fomento de una cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos tiene una relación muy alta con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 65.4% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que el fomento de una cultura del reciclaje

reduciendo la emisión de residuos sólidos tiene una alta relación con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 11



4.12. Dimensión: Fomento de cultura de reciclaje

La concientización y educación del cuidado del medio ambiente tiene relación con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Tabla 12.

Fomento de cultura de reciclaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	3,8	3,8	3,8
	Alta	62	79,5	79,5	83,3
	Muy alta	13	16,7	16,7	100,0
	Total	**78**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión de Desarrollo
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del cuestionario que se hizo a 78 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, se recogieron las siguientes respuestas:

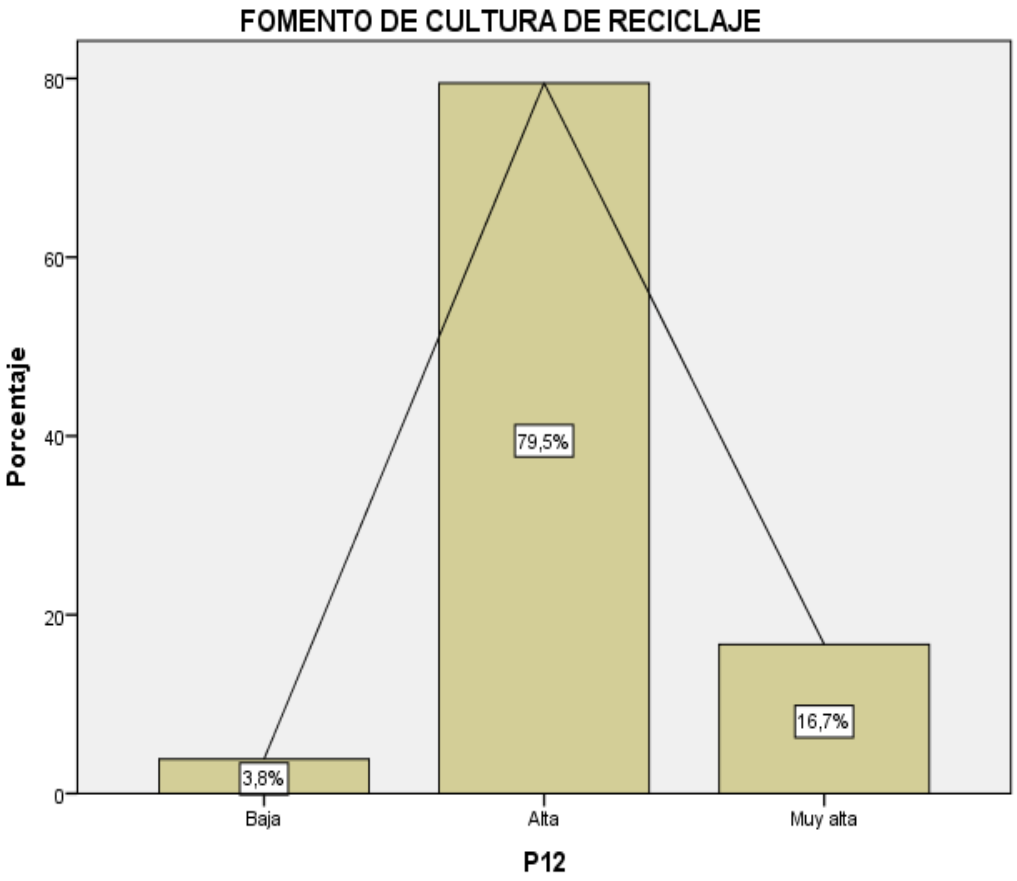
El 16.7% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la concientización y educación del cuidado del medio ambiente tiene una relación muy alta con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 79.5% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la concientización y educación del cuidado del

medio ambiente tiene una alta relación con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

El 3.8% de los usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad respondieron que la concientización y educación del cuidado del medio ambiente tiene una baja relación con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Figura 12



ANALISIS INFERENCIA

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020.

H0: No existe grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020.

GESTIÓN DE DESARROLLO URBANO*SERVICIOS PÚBLICOS tabulación cruzada

			SERVICIOS PÚBLICOS		
			Alta	Muy alta	Total
GESTIÓN DE DESARROLLO URBANO	Baja	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	,4	,6	1,0
		% del total	1,3%	0,0%	1,3%
	Alta	Recuento	8	5	13
		Recuento esperado	4,7	8,3	13,0
		% del total	10,3%	6,4%	16,7%
	Muy alta	Recuento	19	45	64
		Recuento esperado	23,0	41,0	64,0
		% del total	24,4%	57,7%	82,1%
Total		Recuento	28	50	78
		Recuento esperado	28,0	50,0	78,0
		% del total	35,9%	64,1%	100,0%

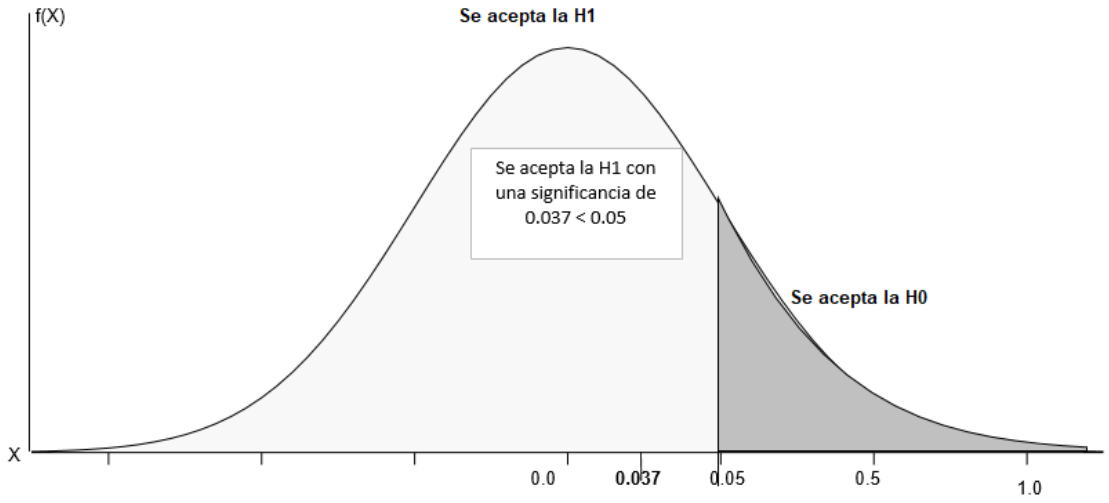
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,573[a]	2	,037
Razón de verosimilitud	6,669	2	,036
Asociación lineal por lineal	6,474	1	,011
N de casos válidos	78		

INTERPRETACIÓN

Como el valor de significancia es de 0.037 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE UNA COLA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I

H1: Existe grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

H0: No existe grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Planificación urbana*Actualización de catastro tabulación cruzada

			Actualización de catastro			
			Baja	Alta	Muy alta	Total
Planificación urbana	Baja	Recuento	0	2	1	3
		Recuento esperado	,0	,7	2,3	3,0
		% del total	0,0%	2,6%	1,3%	3,8%
	Alta	Recuento	0	6	6	12
		Recuento esperado	,2	2,8	9,1	12,0
		% del total	0,0%	7,7%	7,7%	15,4%
	Muy alta	Recuento	1	10	52	63
		Recuento esperado	,8	14,5	47,7	63,0
		% del total	1,3%	12,8%	66,7%	80,8%
Total		Recuento	1	18	59	78
		Recuento esperado	1,0	18,0	59,0	78,0
		% del total	1,3%	23,1%	75,6%	100,0%

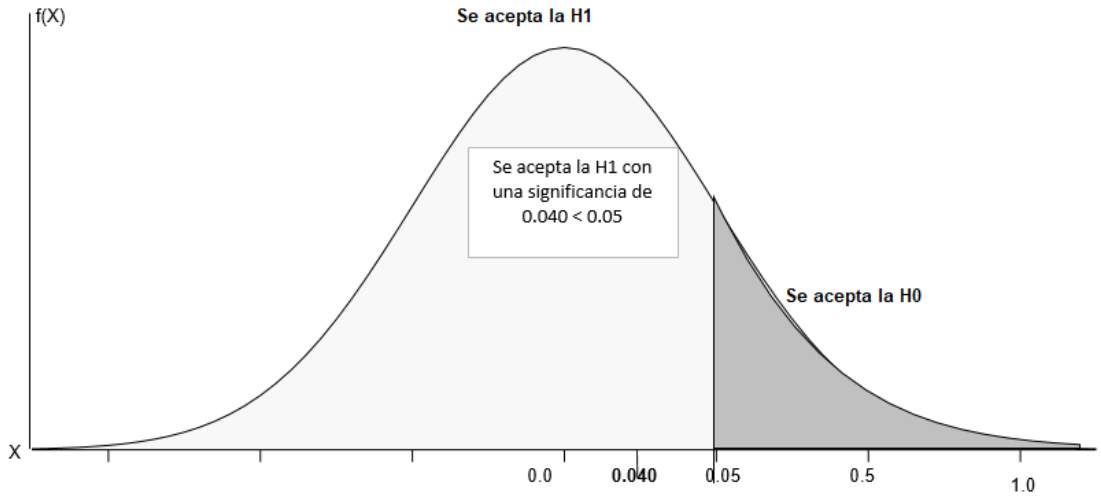
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,043[a]	4	,040
Razón de verosimilitud	8,935	4	,063
Asociación lineal por lineal	6,667	1	,010
N de casos válidos	78		

INTERPRETACIÓN

Como el valor de significancia es de 0.040 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE UNA COLA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II

H1: Existe grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

H0: No existe grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Plan de desarrollo urbano*Recuperación de espacios públicos tabulación cruzada

			Recuperación de espacios públicos			
			Baja	Alta	Muy alta	Total
Plan de desarrollo urbano	Alta	Recuento	1	4	7	12
		Recuento esperado	,2	3,1	8,8	12,0
		% del total	1,3%	5,1%	9,0%	15,4%
	Muy alta	Recuento	0	16	50	66
		Recuento esperado	,8	16,9	48,2	66,0
		% del total	0,0%	20,5%	64,1%	84,6%
Total		Recuento	1	20	57	78
		Recuento esperado	1,0	20,0	57,0	78,0
		% del total	1,3%	25,6%	73,1%	100,0%

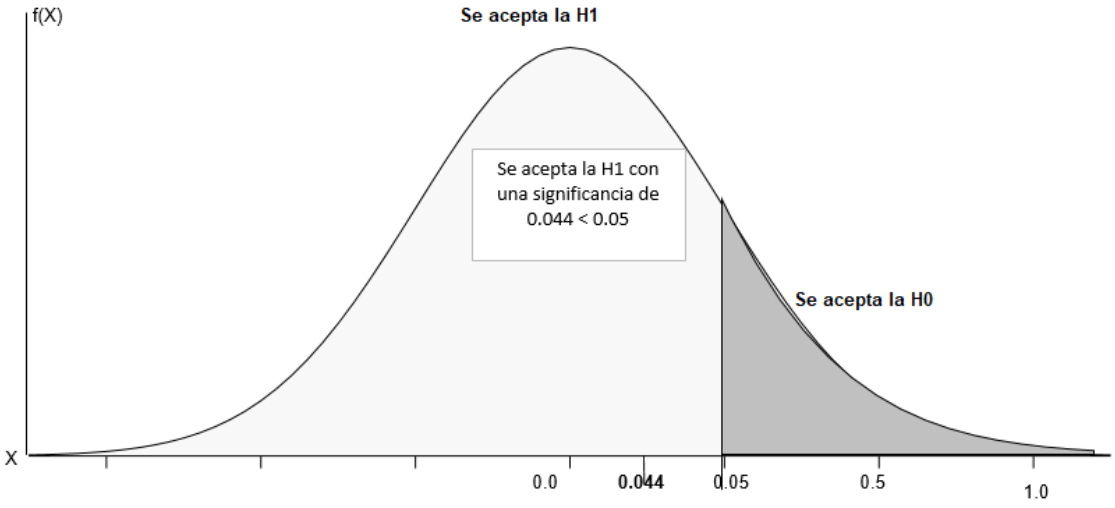
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,249[a]	2	,044
Razón de verosimilitud	4,495	2	,106
Asociación lineal por lineal	2,915	1	,088
N de casos válidos	78		

INTERPRETACIÓN

Como el valor de significancia es de 0.044 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE UNA COLA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III

H1: Existe grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

H0: No existe grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

Plan de programa de reciclaje*Fomento de cultura de reciclaje tabulación cruzada

			Fomento de cultura de reciclaje		
			Alta	Muy alta	Total
Plan de programa de reciclaje	Baja	Recuento	0	1	1
		Recuento esperado	,4	,6	1,0
		% del total	0,0%	1,3%	1,3%
	Alta	Recuento	8	2	10
		Recuento esperado	4,5	5,5	10,0
		% del total	10,3%	2,6%	12,8%
	Muy alta	Recuento	27	40	67
		Recuento esperado	30,1	36,9	67,0
		% del total	34,6%	51,3%	85,9%
Total		Recuento	35	43	78
		Recuento esperado	35,0	43,0	78,0
		% del total	44,9%	55,1%	100,0%

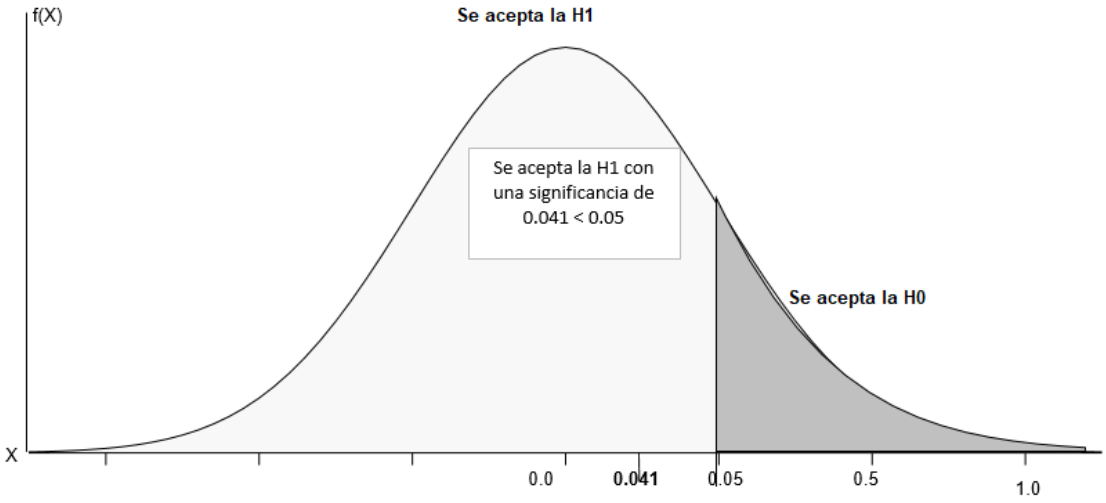
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,369[a]	2	,041
Razón de verosimilitud	6,958	2	,031
Asociación lineal por lineal	2,246	1	,134
N de casos válidos	78		

INTERPRETACIÓN

Como el valor de significancia es de 0.041 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE UNA COLA



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

Concluido la investigación de acuerdo a los resultados y datos obtenidos la gestión de desarrollo municipal tiene relación con los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020; tal como se desprenden de los gráficos 1,4 7.

(Nieto Serpa, 2018) en su tesis, “El plan estratégico y la mejora de la gestión pública en la Municipalidad de Jesús María” recomienda la aplicación de un plan estratégico en aras de mejorar y lograr la eficiencia de la gestión pública y la mejora de la calidad gerencial en la Municipalidad de Jesús María logrando mejores objetivos en bien de los vecinos.

(Espinoza Vera, 2020) en su investigación “Diseño del plan estratégico sostenible para fortalecer las capacidades laborales, del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”, señala que las organizaciones públicas urge que se planifiquen estrategias que cada vez más atentas a las necesidades del cliente ciudadano, asimismo se deberá planificar estrategias para la regulación de las conductas de los servidores públicos en entornos de mayor virtualidad y empoderamiento, en la cual se dé resultados en bien del ciudadano chiclayano.

La investigación establece grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad; en ese contexto es necesario fortalecer el

plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios y la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

De la prueba de hipótesis Como el valor de Sig (valor crítico observado) de 0.042 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la comunicación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020.

CONCLUSIONES

- Existe grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad. De 78 unidades muestral el 73,10% de los encuestados admitieron que existe grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, frente a un 10,30% que representan 1 que señalan lo contrario.
- Existe grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad. De 78 unidades muestral el 60,30% de los encuestados admitieron que existe grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, frente a un 10,30% que representan 1 que señalan lo contrario.
- Existe grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad. De 78 unidades muestral el 67,90% de los encuestados admitieron que existe grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, frente a un 1,30% que representan 1 que señalan lo contrario.

SUGERENCIAS

- La entidad edil debe cumplir con los objetivos propuestos en la planificación urbana al tener una relación significativa con la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.
- Las autoridades competentes de la comuna deben fortalecer el plan de desarrollo urbano por ser un instrumento que permite cumplir con los objetivos propuestos teniendo una relación significativa con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.
- La entidad edil debe tener en cuenta la implementación del plan del programa de reciclaje que contribuye con el medio ambiente y ornato de la ciudad y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Armada Ros, E. (2016). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.* España: https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=133144.

Bree, P. (2018). *100 Conceptos de Innovación Empresarial.* España: Penguin Random House Grupo Editorial España.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion.* Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Rodríguez Larreta, H., & Repetto, F. (2000). *Herramientas para una administración pública más eficiente:gestion por resultados y control social.* Buenos Aires: biblioteca cejamerica.

Sainz de Vicuña, J. (2017). *El plan estratégico en la práctica.* Madrid: ESIC Editorial.

Sánchez Martínez, E. (2005). *Planeamiento estrategico de la educacion.Elemntos conceptuales y metodológicos.* Córdoba: Editorial Brujas.

Acerro Navarro, M. (2018). *"Propuesta de un plan estratégico de capacitación aplicado al sector público".* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12672/9610.

Ahmad El Amer, M., Arias Bautista, J., Seclén Peralta, E., & Soto Torres, N. (2019). *Calidad en las municipalidades del Perú.* Santiago de Surco: http://hdl.handle.net/20.500.12404/14786.

Albavera, F. S. (2003). *Planifiacion estratégica y gestión pública por objetivos.* Santiago de chile: CEPAL - SERIE Gestión pública.

Alessandro, M., Lafuente, M., & Santiso, C. (2014). *Gobernar para cumplir con los ciudadanos El rol del Centro de Gobierno en América Latina y el Caribe.* (S. Schineller, Ed.) New York: Banco Interamericano de desarrollo (A&S Information Specialists, LLC).

Alvarado Robles, J. C. (2020). *Gestión municipal en el Cercado del Callao, 2019.* Callao: https://hdl.handle.net/20.500.12692/43739.

Andía Valencia, W. (2016). Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público. *redalyc.org*, 28.

Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.* Santiago de chile: Repositorio Digital CEPAL. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5509

Arroyo Morales, A. (2020). *Metodologia de la investigacion en lasciencias empresariales.* Cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Asensio Romero, P. (2016). *El libro de la Gestion Publica.* Buenos Aires-Madrid: Dias de Santos, S.A.

Baena Paz, G. (2015). Planeacion Prospectiva estrategica,teorias metodologías y buenas prácticas en America Latina. En A. Rentería López, & G. S. Téllez (Ed.), *Planeación Prospectiva Estratégica:Propuesta Metodológica para Instituciones de Educación Superior.* (pág. 278). mexico, mexico: Metadata- Consultoría y Servicios de comunicacion S.C. Obtenido de https://www2.politicas.unam.mx/publicaciones/wp-content/uploads/2015/08/Libro-PPE_interactivo1.pdf

Bahamonde Amaya, O. (2014). La Importancia de la Estrategia Y Cultura Organizacional en las Instituciones Militares. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*, 60-67. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12927/79

Bazalar Rivas, O. A. (2017). *Gestión de la Calidad y la Atención al cliente en la Administración Pública - Unidad Ejecutora 022- Dirección de Salud II Lima Sur 2017.* Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22713/Bazalar_RO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Belevan Tamayo, M. R. (2019). *Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.* Lima: file:///C:/Users/megainfo/Desktop/PDF%20TEMA%20TESIS/TESIS-TODO/TESIS-%20%E2%80%9CLA%20GESTI%C3%93N%20DE%20LOS%20ACTIVOS%20FIJOS%20P%C3%9ABLICOS%20TANGIBLES.pdf.

Blutman, G., & Cao, H. (2016). Estado y Administración Pública: Paradojas en America Latina. En O. d. Carpio, & O. del carpio, *Prospectiva y Gestión Estrategica en el Sector Publico Peruano:Avances Limitaciones* (Instituto de Investigaciones en administracion pública-CIAP ed., págs. 221-240). Buenos Aires, Argentina: CIAP - centro de investigación en administración pública. Recuperado el 2016, de http://157.92.136.59/download/docin/docin_ciap_v8_ne.pdf#page=212

Calderón, C., & Lorenzo, S. (2010). *OPEN GOVERNNMENT:Gobierno Abierto.* Jaén, Perú: Algón Editores. Obtenido de https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf

Cáñez Cota, A. (marzo de 2019). ¿Siguen operando los Aparatos Políticos en los gobiernos municipales de México? (E. C. Jalisco, Ed.) *SCIELO* (17), 235-257. doi:ISSN 2007-4964

Cartagena Sandoval, T., & Quio Apuela, k. (2000). *Planeamiento Estrategico Para La Optimizacion de la Gestion de la Direccion de logistica de la DRSSU.* Ucayali-Peru:

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3849/000002380T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Castañeda, V. (2015). Gerencia y Modernizaciónde la Administracion Publica en el Perú. *Gerencia y Modernizaciónde la Administracion Publica en el Perú* (pág. 12). surco-Lima: Ciento Uno Estudio Gráfico.

Castillo Garcia, R. (enero de 2019). Hacia una Politica Publica de Desarrollo Urbano Sostenible en el Perú. *Paideia XXI, Vol. 8* (Núm. 1), 139-160. Obtenido de http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2041

Cejudo, G. (2011). *Nueva Gestión Pública.* mexico: grupo editorial Siglo Veintiuno.

Chapoñan Sanchez, J. J. (2020). *Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión pública de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque.* Chiclayo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59081/Chapo%c3%b1an_SJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Charles D, S., Pervaiz K. Ramos, A., & Ramos claudia, L. (2012). *Administracion de la Innovacion.* Mexico: Pearson Educación.

Corzo Arévalo, D. (2020). *I Plan de Desarrollo Municipal de Bucaramanga 2020-2023 bajo la sombrilla de las nuevas fuerzas del desarrollo.* Bucaramanga: https://doi.org/10.25009/is.v0i11.2685.

Cossio Mendieta, F. E., Hoefsloot Lenis, J. E., Oliveres Lazo, U., & Risco Robalino, A. (2017). *Planeamiento estratégico de Perú.* Santiago de Surco: http://hdl.handle.net/20.500.12404/9076.

Cubas Díaz, K. (2016). *El Plan Estratégico Institucional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tacabamba, Provincia de Chota - Cajamarca, 2016.* Chiclayo: https://hdl.handle.net/20.500.12692/18850.

Cubas Salazar, L. L. (2020). *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramitafácil en Municipalidad Provincial de Lambayeque.* Chiclayo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Del Castillo Rojas, A., & Canales Carbajal, M. A. (2020). *Planeamiento Estrategico y Gestion En La Gerencia de Administracion Tributaria de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el periodo 2018.* Pucallpa: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4584/UNU_ECONOMIA_2020_TESIS_ARTHUR-DEL-CASTILLO_RONALD-TELLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Eliana, F. (2015). *“Calidad en la atención a usuarios de la Administración pública".* chubut-Argentina: REDI - Biblioteca UFASTA.

Espinoza Vera, D. E. (2020). *Diseño del plan estratégico sostenible para fortalecer las capacidades laborales, del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.* Chiclayo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50412/Espinoza_VDE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Fernández Romero, Á. (2004). *Dirección y planificación Estratégicas en las Empresas y Organizaciones.* Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Ferreyra, M. V. (2016). *La Planificación Estratégica como herramienta de gestión organizacional en las universidades nacionales públicas de Argentina: estudio de casos.* Rosario: http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2678.

Francisco Torres, M. A. (2018). *Avances en la implementación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN) en la gestión pública.* Lima-Perú: http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/3534.

Franco Mayorga, F. (2018). *Problemas de coordinación y coherencia en la política publica de modernización del poder ejecutivo.* Lima: Revista del CLAD Reforma y Democracia.

Gallardo Santos, R. (2018). *Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio en el Hospital De Chancay, 2018.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/19364.

Ganoza Ubillús, L. M. (2015). *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020.* Lima: http://hdl.handle.net/10757/575864.

García Capcha, G. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión publica peruana, (2011-2016).* Lima: https://core.ac.uk/download/pdf/196533319.pdf.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=9UDXPe4U7aMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&ots=b9lGEXsJAM&sig=VvwOAyPSyfxKuDgZYuTQtH2wBlM#v=onepage&q&f=false

Gonzales Millan, J., & rodriguez diaz , M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica.* Colombia: Ediciones Díaz de Santos.

Henderson-García, A. (2017). *De la Administración Pública Tradicional a la calidad en la Gestión Pública.* San José, Costa Rica: ICAP-instituto Centroamericano de Administracion Publica.

Heras Matute, M. S., & Palacios López, A. A. (2016). *Propuesta de planeación estratégica Ecuaestilker Cía. Ltda. y diseños de sus Indicadores de gestion.* Guayaquil, Ecuador: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6774/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-300.pdf.

Huancollo Chambi, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017.* Huacho: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1740.

Jazmin Reyes, L. L. (2013). *Plan Estrategico para el Desarrollo Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Anconcito,Canton Salinas,Provincia de Santa Elena.* La Libertad,Ecuadaor: file:///C:/Users/megainfo/Desktop/PDF%20TEMA%20TESIS/PLAN%20ESTRAT%C3%89GICO%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20INSTITUCIONAL%20DEL%20GOBIERNO%20AUT%C3%93NOMO%20DESCENTRALIZADO%20PARROQUIAL.pdf.

José Canel, M. (2019). *La Comunicacion de la Administración Pública.* Mexico: Fondo de Cultura Economica.

López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario.* Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=usuario&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Mallma Espinoza, V. (2018). *Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.* Ate: https://hdl.handle.net/20.500.12692/47069.

Marúm Espinosa, E., & Moloeznik Gruer, M. (2020). *Planeación Estratégica Municipal. Guadalajara, Visión 2020.* Guadalajara: Carta Económica Regional. Obtenido de https://doi.org/10.32870/cer.v0i64.7694

Naser, A., Ramirez alujas, A., & Rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe.* Santiago: United Nations.

Nieto Serpa, A. (2018). *El plan estratégico y la mejora de la gestión pública en la Municipalidad de Jesús María.* Lima: http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2354.

Niño Benavides, T., & Cortés Cortés, M. (2020). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social. En M.

Abendaño, & L. Sánchez, *De la comunicación interna al diálogo* (pág. 55). Loja-Ecuador: Dialnet.

Ochoa Carbajo, J. A. (2018). *Planeamiento estratégico y gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018,* Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35651/huamani_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Pagani, M. L., Payo, M. A., & Galinelli, B. (2015). Estudios sobre Gestión Pública. En L. Mercedes Girotto, G. Horacio Marin, u. p. Estado, & G. d. Aires (Edits.), *"Un análisis de las capacidades,estatales para mejorar la Gestión Pública Provincial"* (págs. 67-96). Buenos Aires, Argentina: SEDICI. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/50099

Paisano Ccasa, W., Paucar Lescano, C., Thorne Rivera, J., & Valverde Noel, H. (2017). *Planeamiento estratégico del Perú.* Surco: http://hdl.handle.net/20.500.12404/9077.

Palomino Dioses, L. I. (2019). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Tumbes,2018.* Piura-Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36685/Palomino_DLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Palomino Mamani, E. (2018). *Planeamiento estratégico y Gestión por resultado orientada a la Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018.* Perú: https://hdl.handle.net/20.500.12692/27471.

Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). *Métodos de investigación y praxis cuantitativa.* Huancayo: Copograf Atlas SAC.

Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). *Métodos de investigación y praxis cuantitativa.* Huancayo: Corpograf Atlas SAC.

Pando, D. (2016). Notas para un primer paso en la hoja de ruta de la modernización del aparato estatal. En D. Pando, *Notas para un primer paso en la hoja de ruta de la modernización del aparato estatal* (págs. Vol. 6, Nº 11: 17-22). Buenos Aires: https://doi.org/10.18294/rppp.2016.1224.

Pecho Panduro, B. A., Garcia Lopez, B., & Huillca Ramos, R. N. (2018). *El Clima Laboral y Calidad del Servicio en La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo,2017* . Pucallpa-Peru: file:///C:/Users/megainfo/Desktop/PDF%20TEMA%20TESIS/mas/CLIMA%20LABORAL%20Y%20CALIDAD%20DE%20SERVICO%20EN%20MUNICIPALIDAD.pdf.

Pineda Antonio, J. (2013). *Los retos del gobierno municipal en México: eficiencia en la gestión pública.* mexico: http://hdl.handle.net/11285/628930.

Quispe Zuñiga, E. R., Tino Reyes, Y. J., & Gonzales Nicasio, R. A. (2020). *"Gestion de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali,2018".* Pucallpa-peru: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4361/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_EDITH-QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ramos Topham, M. (2020). *Planeamiento estratégico: Un enfoque aplicado.* Lima: Yopublico.

Reyes, O. (2012). *Planeación Estratégica Para Alta Dirección.* Estados Unidos de América: Palibrio.

Rodríguez Acosta, M. (2019). *Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Publica de Fizcalizacion,Trujillo 2018.* Trujillo: file:///C:/Users/megainfo/Desktop/PDF%20TEMA%20TESIS/TESIS%20EJEMPLO.pdf.

Rodriguez Trujillo, R. R. (2018). *Planeamiento Estratégico.* (t. y. Ciencia, Ed.) Sáo paulo, Brasil: (managed), Clube de Autores. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=HSh6DwAAQBAJ&dq=plan+estrategico+y+calidad+de+servicios&source=gbs_navlinks_s

Rojas López, M. D., & Medina Marín, L. J. (2012). *Planeación estratégica. Fundamentos y casos.* Bogota: Ediciones de la U.

Ruiz Pozo, P. (2018). *Plan estratégico y calidad de servicios en el hospital santa rosa – ministerio de salud.* Lima: http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1961.

Suárez Núñez, ,. F., & Morales Loor, L. M. (2016). *Plan estratégico para el mejoramiento de servicios de la empresa municipal de vivienda y legalización de terrenos del GAD municipal de el cantón Valencia periodo 2015-2021.* Quevedo-Ecuador: http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5191.

Talledo-Jiménez, M. (2013). *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los Ministerios y Gobiernos regionales en el Perú.* Piura: https://hdl.handle.net/11042/1846.

Tauber, F. (2002). Metodologías para la implementación de un plan estratégico. *sedici*, 22.

Tineo Contreras, B. (2018). *"Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo".* Chiclayo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31265/Tineo_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Tobajas, L., & Belén, A. (2013). *Los Servicios públicos locales en la Ley 27/2013.* Madrid-España: Dehesa.

Torres Tello, E. (2005). *Diagnóstico de la Gestión Municipal - Alternativas para el Desarrollo.* Lima-Perú: Documento de trabajo.

Vásquez Vega, S. L., Gonzales Escobar, M. R., & Hidalgo Sinti, C. R. (2018). *El clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde,2017.* Pucallpa-peru: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4507/000004342T_ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Vélez Moreira, D. A. (2015). *Plan estratégico de marketing para el mejoramiento de la calidad de los servicios de la dirección de planificación urbana y ordenamiento territorial del gobierno autónomo descentralizado del cantón El Empalme, periodo 2014 – 2017.* Quevedo-Ecuador: http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/926.

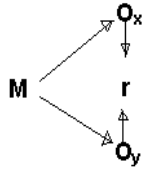
Villacorta Sanchez, B. L. (2013). *"Plan Estrategico para mejorar la Gestion en la Municipalidad Distrital de nuevo Chimbote".* Trujillo: http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2534/villacorta_alfonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Zaconetta Zevallos, J. N. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.* Lima: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Zela Pacori, C. E. (2020). *Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atencion al Usuario en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno-2019.* Puno: http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

ANEXO Nº 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA
TÍTULO: "LA GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD, 2020"

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de Padre Abad, 2020? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** - ¿Cuál es el grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad? - ¿ Cuál es el grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad? - ¿ Cuál es el grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Ab?	**HIPOTESIS GENERAL** Existe grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020. **HIPOTESIS ESPECÍFICOS** Existe grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad. Existe grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad. Existe grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.	**GENERAL** Analizar el grado de relación entre la gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de padre abad, 2020. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Establecer el grado de relación entre la planificación urbana y la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad. Determinar el grado de relación entre fortalecer el plan de desarrollo urbano y la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad. Analizar el grado de relación entre la implementación del plan del programa de reciclaje y el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.	**Independiente** Gestión de Desarrollo Urbano	- Planificación urbana - Fortalecer el plan de desarrollo - Implementación del plan del programa de reciclaje	Cuestionario de pruebas objetiva y de desarrollo	***Población (N): 390** ***Muestra (n): 78** ***Tipo de Investigación** Descriptivo correlacional ***Diseño de Investigación:** Correlación  ***Técnicas Para Acopio de datos:** Fichas ***Instrumentos de Recolecta de datos:** Pruebas campo ***Técnicas el Para Análisis e Interpretación de Datos:** Estadística descriptiva e inferencial para cada variable ***Para el Informe Final:** Reglamento general de Grados y Títulos de la FCEAyC de la UNU.
			Dependiente Servicios públicos **Interviniente** Usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, 2020	Actualización del catastro urbano Recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación Fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos	Cuestionario de prueba objetiva	

Anexo 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE DESARROLLO MUNICIPAL

Estimado trabajador: El presente cuestionario tiene interrogantes asociadas Gestión de desarrollo municipal. Por su relevancia responda de acuerdo a la realidad observada en su área, los resultados serán utilizados para la investigación titulada: **"**La gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de Padre Abad, 2020**".**

1. Ninguna
2. Baja
3. Alta
4. Muy alta

ITEMS	**Respuesta**			
GESTIÓN DE DESARROLLO	**1**	**2**	**3**	**4**
Planificación urbana				
1. La planificación urbana está asociada a la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad				
2. El ordenamiento territorial tiene relación con la actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				
Plan de desarrollo urbano				
3.El fortalecimiento del plan de desarrollo urbano está relacionada con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				

4.La instrumentación e implementación de las normas necesarias está relacionada con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				
Plan de programa de reciclaje				
5.La implementación del plan del programa de reciclaje está vinculada con el fomento de cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				
6. La reutilización de residuos sólidos bajo un plan de programa reciclaje está relacionada con la recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				

Anexo 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Estimado trabajador: El presente cuestionario tiene interrogantes asociadas servicios públicos. Por su relevancia responda de acuerdo a la realidad observada en su área, los resultados serán utilizados para la investigación titulada: **"**La gestión de desarrollo municipal y los servicios públicos que brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de Padre Abad, 2020**".**

1. Ninguna
2. Baja
3. Alta
4. Muy alta

ITEMS **SERVICIOS PÚBLICOS**	**Respuesta**			
	1	**2**	**3**	**4**
Actualización de catastro				
1. La actualización del catastro urbano para atender a los nuevos usuarios tiene relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				
2. La ocupación racional y sostenible del territorio tiene relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				
Recuperación de espacios públicos				
3. La recuperación de espacios públicos mejorando el ornato e iluminación para los usuarios tiene relación con el plan de				

desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				
3. El embellecimiento de parques y jardines tiene relación con la planificación urbana de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				
Fomento de cultura de reciclaje				
5. El fomento de una cultura del reciclaje reduciendo la emisión de residuos sólidos tiene relación con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				
6. La concientización y educación del cuidado del medio ambiente tiene relación con el plan del programa de reciclaje de la Municipalidad Provincial de Padre Abad.				