UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS:

El desarrollo de la gestión municipal y percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021

Autora:

Bach. Izquierdo Hernandez Fanny Vanessa

Asesora:

Mag. Colina Moreno Mary Isabel

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGA

Fecha de sustentación: jueves 29 de diciembre del 2022

LAMBAYEQUE, 2022

Tesis denominada "El desarrollo de la gestión municipal y percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021" presentada para optar el TITULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGA, por:

……	…….
Bach. Izquierdo Hernandez Fanny Vanessa	**Mag. Colina Moreno Mary Isabel**
Autor	**Asesor**

APROBADO POR:

Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Presidente del Jurado

Mag. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO
Secretario del Jurado

Abog. JOSÉ ELOY GAMONAL GUEVARA
Vocal del Jurado.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento importante de mi formación profesional.
A mis padres, Ramiro Izquierdo y Gladys Hernandez por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos pude llegar hasta aquí y culminar una de mis metas más soñadas y planeadas. Estoy muy orgullosa de ser su hija y me siento muy privilegiada por tener unos padres tan maravillosos que siempre han estado y están presente.

A mi hermano Carlos (chicho) por estar siempre presente, apoyándome, dándome animo en seguir y no flaquear en el camino, siempre te llevo en mi corazón.
A mis abuelos Olga, Mateo, Angel y Vicenta por darme las fuerzas de seguir y apoyarme en los momentos que necesitaba de Uds. en verdad mil gracias.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que este trabajo sea posible y se desarrolle con éxito, en especial a esas personas que nos abrieron sus puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Me van a faltar paginas para agradecer a todas las personas que se involucraron a que se realice con éxito este trabajo de investigación, sin embargo, merecen reconocimiento especial mi Padre y mi Madre que con su esfuerzo, sacrificio y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía imposible o complicado.

Asimismo, agradezco infinitamente a mi hermano, abuelos y tíos que con sus palabras de ánimo me hacían sentir orgullosa de que puedo lograr todo lo que me proponga, que no puedo rendirme sino seguir en pie, mil gracias por confiar en mí.
De igual forma agradezco a mi asesora Mary colina por guiarme en este proceso y darme la confianza y persistir que cumpla uno de mis sueños más anhelados.

INDICE

DEDICATORIA..... **¡Error! Marcador no definido.**
AGRADECIMIENTO..... **¡Error! Marcador no definido.**
RESUMEN ..... **¡Error! Marcador no definido.**
ABSTRACT..... **¡Error! Marcador no definido.**
ÍNDICE ..... **¡Error! Marcador no definido.**
INDICE DE TABLAS ..... **¡Error! Marcador no definido.**
INDICE DE FIGURAS ..... **¡Error! Marcador no definido.**
INTRODUCCION..... **¡Error! Marcador no definido.**
CAPÍTULO I. ASPECTOS DE LA INFORMACION. **¡Error! Marcador no definido.**
1.1. Realidad problemática..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.2. Formulación del problema..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.3. Justificación e importancia del estudio. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.4. Objetivos. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.5. Hipótesis..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.6. Operacionalización de la variable..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.7. Tipo de Investigación..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.8. Población y muestra..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.8.1 Población..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.9. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. **¡Error! Marcador no definido.**
1.9.1. Métodos. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Métodos generales..... **¡Error! Marcador no definido.**
Métodos específicos. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.10. Técnicas e Instrumentos de la Investigación... **¡Error! Marcador no definido.**
Técnicas..... **¡Error! Marcador no definido.**
Instrumentos..... **¡Error! Marcador no definido.**

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1. Antecedentes del problema..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2 Bases teóricas..... **¡Error! Marcador no definido.**

CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**¡Error! Marcador no definido.**

O.E.1.Desarrollar teóricamente la importancia de la calidad del servicio público según el autor Edwards Deming 26

O.E.2. Analizar el nivel de gestión municipal desarrollado en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021..... 32

O.E.3.Determinar la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021..... 37

O.E.4.Diseñar estrategias para mejorar la efectividad de la gestión municipal y la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021. 42

CAPITULO IV: DISCUSION Y CONSTRASTACION DE LA HIPOTESIS .....**¡Error! Marcador no definido.**

CONCLUSIONES..... **¡Error! Marcador no definido.**

RECOMENDACIONES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

BIBLIOGRAFÍA..... **¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN

Tras el desarrollo del estudio científico presente, la indagadora tuvo como objetivo principal determinar la incidencia del desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021, ya que se ha generado un problema significativo de aspecto sociopolítico, es decir, cada día se evidencia el pensamiento negativo del poblador frente a lo que realizan sus autoridades en el tiempo que se les dio la confianza para manejar los recursos estatales.

En base al aspecto metodológico, la indagadora generó un tipo de investigación explicativa, de alcance básico, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Además, se aplicó un cuestionario en estudio a un total de 355 ciudadanos respecto al desarrollo de las dos variables de estudio.

Se concluye que existe una incidencia de la gestión municipal en la percepción social, esto según los resultados de la correlación de Pearson (r=0.756), lo que se deduce que mientras exista haya una mala gestión de recursos estatales, existirá una mala percepción social del ciudadano en la entidad local del distrito de Niepos.

Palabras claves: Gestión municipal, Percepción social, distrito de Niepos.

ABSTRACT

After the development of the present scientific study, the researcher had as main objective to determine the incidence of the development of the municipal management in the social perception in the district of Niepos, during the COVID-19, 2021 emergency, since a significant problem of socio-political aspect has been generated, that is to say, every day the negative thought of the settler is evidenced in front of what their authorities carry out in the time that they were given the confidence to manage the state resources.

Based on the methodological aspect, the researcher generated a type of explanatory research, of basic scope, quantitative approach and non-experimental design. In addition, a questionnaire was applied to a total of 355 citizens regarding the development of the two study variables.

It is concluded that there is an impact of municipal management on social perception, according to the results of Pearson's correlation (r=0.756), which means that as long as there is poor management of state resources, there will be a poor social perception of the citizen in the local entity of the district of Niepos.

Key words: Municipal management, social perception, Niepos district.

INTRODUCCION

La percepción de la sociedad cada día se hace un tema interesante de estudiar desde el aspecto administrativo y político, puesto que, en el nivel local, la apreciación negativa de sus autoridades y el no interés del poblador en participar en asuntos locales, se vuelven en un conflicto importante de encontrar soluciones, ya que gracias a ello se resuelve las necesidades sociales y se ejerce un control debido de nivel eficaz, por ello la indagadora planteó como finalidad principal determinar la incidencia del desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

La investigadora ha planteado el marco de la emergencia COVID-19, ya que se ha generado distintos problemas de corrupción o por el contrario, el abandono de las autoridades para intentar solucionar problemas locales, por lo que la percepción social en la actualidad es negativa, incluso espera que se sancione debidamente a los representantes políticos de manera inmediata.

Es de manera importante realizar la indagación correspondiente, puesto que en un primer momento, se desarrollará un estudio desde el análisis y aplicación de los instrumentos y teorías de la ciencia política, de la misma manera por intentar solucionar un trama descrito que no solamente sucede en el contexto de estudio, también sucede a nivel social por sufrir de una crisis de representación política hasta la actualidad, ya que desde un alcalde hasta el mismo presidente de la república no

cuenta con un nivel óptimo de aprobación para garantizar una relación entre los actores de la democracia debida.

Tras lo referenciado, la investigadora consideró generar la siguiente interrogante problematizadora: ¿De qué manera incide el desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021?; de la misma manera para desarrollar la pregunta planteada se generó objetivos, de carácter general y específicos los cuales son, O.G: Determinar la incidencia del desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021; y O.E1: Desarrollar teóricamente la importancia de la calidad del servicio público según el autor Edwards Deming, O.E.2:Analizar el nivel de gestión municipal desarrollado en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021. O.E.3: Determinar la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021 y O.E.3: Diseñar estrategias para mejorar la efectividad de la gestión municipal y la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

En un último momento, la investigadora detalló su informe de tesis bajo criterio de las bases metodológicas de la universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, las cuales están comprendidas en generar un estudio de seis capítulos correspondientes:

En el primer capítulo la indagadora ha generado el desarrollo de los aspectos generales de estudio correspondiente, los cuales comprende: realidad problematizadora del tema de estudio, pregunta de indagación, objetivos, hipótesis y el aspecto metodológico.

En referencia a la estructura del segundo capítulo, estará referenciado los trabajos o estudios previos del título de la investigación, bases teóricas y las conceptualizaciones más importantes; en el tercer capítulo se consideró el desarrollo de los objetivos del estudio correspondiente.

En el cuarto capítulo se generó la propuesta por parte de la investigadora para resolver la trama de estudio, se consideró la discusión de resultados y por último se reflejó las conclusiones y recomendaciones.

La autora.

CAPITULO I: ASPECTOS METOLOGICOS

I. ASPECTOS METODOLOGICOS.

1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.

1.1. Planteamiento del problema.

Las entidades gubernamentales, sea de cualquier nivel de gobierno en los últimos años, han sido objeto de distintas mediciones de satisfacción en la sociedad, debido a que los ciudadanos cada día requieren de una mayor resolución de sus necesidades sociales, por el contrario, las autoridades políticas para solucionar lo descrito muestran poca capacidad de respuesta, más aún en el marco de la pandemia COVID-19, puesto que los resultados evidencian un sistema lento, sin conectividad y poco eficiente en materia de producción de políticas públicas para solucionar los conflictos que pasan a diario.

En sentido según Contreras (2020) los municipios locales del estado chileno, no han generado un progreso del desarrollo local de sus comunidades, así mismo el nivel de satisfacción de la sociedad pasa por su peor momento, debido a las demandas sociales de los habitantes no han sido solucionadas, por el contrario, la prestación de servicios como agua, luz, ornato, tránsito, etc., siguen siendo materia de ineficiencia para las autoridades políticas correspondientemente.

Por otro lado, para Díaz y Núñez (2020) en el estado cubano, la pandemia de la COVID-19 ha desnudado múltiples crisis que enfrentaban los gobiernos subnacionales hace años en distintas partes del mundo, puesto que los problemas sanitarios, ambientales, las desigualdades sociales siempre han existido, no obstante, en el marco coyuntural se han incrementado, por lo que se tiene que lidiar con estos sistemas complejos municipales que afecta a la sociedad en general.

En Ecuador según Vivar y Manosalvas (2020) analizar la satisfacción del ciudadano es un poco complejo, debido a que se ha demostrado una fuerte apatía de la sociedad respecto al desempeño laboral de los funcionarios público, más aún cuando se encuentra en un contexto complejo de la COVID-19, ya que el tema del empleo de las TICS, la flexibilidad laboral y los incentivos remunerativos, conllevan a que no se ejerza una adecuada administración de los recursos del estado y por ende se siga careciendo de necesidades sociales.

En ese sentido, se puede determinar que, en América Latina, la situación de la insatisfacción del ciudadano no es un problema indiferente, por el

contrario, se mantiene la idea de que existe una separación entre las entidades gubernamentales y la propia ciudadanía, agudizándose un problema por no encontrar una solución ante tal divorcio descrito.

La estadística de nuestro estado peruano también manifiesta una problemática relacionada a los países antes referenciados, ya que según IPSOS (2016), los diversos gobiernos su nacionales enfrenten un 44% de insatisfacción de la población por los servicios que ofrecen, lo cual se denota que casi la mitad del total del 100%, califica como ineficiente a la administración que desarrollan las autoridades políticas por los siguientes aspectos: excesos de gestiones burocráticas, nula relación del gobernante con el ciudadano, promesas electorales incumplidas de campañas políticas, la poca esperanza de mejoras hacia las comunidades vulnerables, entre otros.

Según el diario El Comercio (2019) en la historia del Perú, los servicios básicos siguen siendo un problema de estudio en diversas localidades, ya que el 89% de la población determina que no se resuelven por la falta de capacidad de los funcionarios públicos involucrados en el tema, ya que se refleja que hasta el año 2019: el 19% de ciudadanos aún no tiene servicios de agua ni luz, así mismo el 28% no tiene servicio de alcantarillado, un 56% padece de inseguridad ciudadana, el 41% no accede a programas educativos, de salud, asistencia social, entre otros., lo que se confirma que aún se sigue padeciendo de una buena gestión municipal y ello se corrobora en un algo grado de insatisfacción social por las variedades descritas.

En el distrito de Niepos, perteneciente a la provincia de San Miguel, departamento de Cajamarca, se ha evidenciado una gran decepción e insatisfacción de los ciudadanos respecto al rol que cumplen sus autoridades políticas, más aún en el tema del desarrollo de servicios básicos durante el estado de emergencia de la COVID-19, ya que la investigadora, ha encontrado problemas de administración pública en temas relativos a la asistencia social, comedores populares, monitoreo de pacientes COVID-19, educación virtual, manejo de las TICS, entre otros., lo cual evidencia una trama de interés politológico, puesto que se debería generar propuestas de resolución general para resolver la realidad descrita y recuperar la confianza social que hoy tanto se padece, en ese sentido, ante el panorama referenciado, se ha planteado la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera incide el desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021?

1.3. Justificación e importancia del estudio.

1.3.1. Justificación del estudio.

El presente trabajo científico se justifica por ser un tema de estudio del campo de la ciencia política en el área de la administración pública, ya que en la actualidad se ha evidenciado que sigue la problemática del ofrecimiento de los servicios sociales por parte de las autoridades políticas, lo cual es motivo personal para generar un análisis desde el punto de vista de la investigadora.

Del mismo modo, se desarrolla el presente tema para ofrecer una solución ante el problema referenciado en líneas anteriores, ya que, como profesional de la ciencia política, una de nuestras finalidades es resolver problemas de índole administrativo con alcance de generar el bien común y mantener las relaciones de poder de manera adecuada.

1.3.2. Importancia del estudio.

La importancia del presente trabajo científico radica en los hallazgos a obtener a lo largo del estudio, puesto que, al resolver una problemática municipal, la sociedad mejorara su satisfacción y percepción del desempeño de los funcionarios públicos, además se convertiría en una fuente de investigación para futuros estudiantes que generen análisis en el tema referido.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia del desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021

1.4.2. Objetivos Específicos.

A) Desarrollar teóricamente la importancia de la calidad del servicio público según el autor Edwards Deming.

B) Analizar el nivel de gestión municipal desarrollado en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

C) Determinar la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

D) Diseñar estrategias para mejorar la efectividad de la gestión municipal y la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

1.5. Hipótesis.

Existe una incidencia significativa del desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

1.6. Variables.

1.6.1. Variable independiente.

- Percepción Social

1.6.2. Variable dependiente.

- Gestión Municipal

1.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. (DESCRIBIR LAS UTILIZADAS)

1.7.1. Métodos.

1.7.1.1. Métodos generales.

- El Método Inductivo.

Se desarrollará el método inductivo en el presente estudio científico, ya que el tema referido se localiza en un contexto particular, es decir en el distrito de Niepos, cuya resolución se lograría llegar a conclusiones generales.

- El Método Analítico.

Se desarrollará el método analítico, ya que la investigadora al seguir los pasos del método científico, generará una desintegración de las variables de estudio, analizando particularmente cada dimensión e indicador para llegar a conclusiones generales del tema en estudio.

1.7.1.2. Métodos específicos.

- El Método de la observación.

Se desarrollará el método de la observación en el presente estudio científico, ya que, al ser de un aspecto cuantitativo, la investigadora aplicará un instrumento de medición, cuya característica se basa en observar la conducta de los encuestados a la hora que emiten su opinión relativa al tema de estudio.

- El Método estadístico.

Se empleará el método estadístico, ya que por ser una indagación donde se medirán frecuencias, los datos y

cantidades serán procesados en programas de estadística, entre los cuales destacan el Excel como base recopiladora y el SPSS como distribuidor de gráficos y tablas correspondientemente.

1.7.2. Técnicas.

La técnica que se aplicará en el presente estudio será la encuesta, quien estará distribuida según ítems y preguntas para aplicarlas a la muestra de estudio.

1.7.3. Instrumentos.

El instrumento que se desarrollará en el presente estudio científico será el cuestionario, el cual está caracterizado por medir frecuencias según la presentación de preguntas bajo la particularidad de la escala de Likert.

CAPITULO II: MARCO CONCEPTUAL

PARTE I: ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes internacionales

Reynoso, Castilla y Corrado (2020) en su trabajo científico de investigación titulado "Satisfacción con el gobierno local: un estudio de opinión pública en el Municipio de La Matanza. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional de la Matanza. Argentina.

Los investigadores citados al encontrarse en una problemática sociopolítica en el distrito de La Matanza, han creído conveniente analizar el nivel de satisfacción pública sobre el desempeño administrativo que tienen los trabajadores de la entidad local del contexto referenciado, generado a través de un análisis de opinión pública para detectar su calidad de vida y la prestación de servicios básicos que se le brinda a la sociedad.

Para lograr la finalidad detallada en líneas anteriores, emplearon un tipo de indagación descriptiva-analítica, de enfoque cuantitativo, corte longitudinal y diseño no experimental. De la misma forma, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Se tiene como resultado general, que la satisfacción del ciudadano se encuentra en un nivel medio-bajo, con un 53% por ciento de aprobación del desarrollo de la gestión municipal. De la misma manera, se tiene como puntos bases de la opinión del ciudadano que existe mucha burocracia, promesas incumplidas, servicios sociales mal desarrollados y demandas sociales sin resolver, lo que genera una problemática a nivel sociopolítico.

Rojas, Arancibia, Andrade y Ramírez (2019) en su trabajo científico de investigación titulado “Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Chile. Chile.

En los actuales años, los ciudadanos de cualquier estado son más exigentes respecto a la resolución de sus problemas sociales y a la calidad de servicio que les ofrecen, no obstante, siempre tienen una opinión negativa sobre sus representantes políticos, lo cual, para los indagadores presentes, tienen como objetivo general generar una propuesta para incidir en la medición de la calidad e imagen de las instituciones públicas, con la finalidad de conocer la percepción de la sociedad en general.

Para lograr la finalidad detallada en el parrado anterior, emplearon un tipo de indagación descriptiva-explicativa, de enfoque cuantitativo, corte transversal y diseño no experimental. De la misma forma, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Dentro de los principales resultados, se determina que existe una incidencia respecto a los procesos de atención al ciudadano y la calidad de servicios sociales que prestan las instituciones públicas, de ahí deviene la mala imagen y percepción del poblador, por ello la propuesta genera eficiencia en los procedimientos descritos y ayuda a mejorar la relación entre representante y representado, bajo la eficiencia de la comunicación política.

Sánchez (2016) en su trabajo científico de investigación titulado “Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales. satisfacción con la gestión de calidad en Castilla la Mancha. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España.

El investigador parte de una problemática que se evidencia sobre la prestación de servicios sociales en España, específicamente en Castilla-La Mancha, lo explica que cada día la apatía del ciudadano crece y su desapego de la política en genera se hace significativo, por ello tiene como propósito general determinar la percepción de la ciudadanía y su satisfacción respecto a la calidad de servicios sociales que se prestan en la entidad del contexto descrito.

Para lograr la finalidad detallada en el párrafo anterior, emplearon un tipo de indagación correlacional, de enfoque cuantitativo, corte transversal y diseño no experimental. De la misma forma, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a un total de 325 ciudadanos de dicho distrito.

Se tiene como principal resultado que existe una correlación entre las variables de estudio, así mismo que los procesos de gestión de calidad de servicios públicos se encuentran en un nivel bajo, lo que incide directamente en la mala percepción de los ciudadanos, entre otros puntos, se destaca, el

desempeño laboral de los funcionarios públicos y el poco protagonismo que tienen en la entidad.

Hidalgo, Urbina, Voltaire y Bilbao (2017) en su trabajo científico de investigación titulado “Desplazados y ¿olvidados?: contradicciones respecto de la satisfacción residencial en Bajos de Mena, Puente Alto, Santiago de Chile. [tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile.

Los investigadores referenciados encontraron una problemática respecto a la opinión pública que se emitía respecto a la gestión administrativa en el distrito de Bajos de Mena, Puente Alto, Santiago de Chile, autocriticándose como desplazados y olvidados por las autoridades políticas, por lo cual el objetivo principal de los autores es analizar la satisfacción social respecto a la administración pública que se desarrolla en el contexto anterior, con la finalidad de determinar las contradicciones que la prensa emite a los ciudadanos.

Para lograr el fin detallado en el párrafo anterior, emplearon un tipo de indagación descriptiva-explicativa, de enfoque cuantitativo, corte transversal y diseño no experimental. De la misma forma, se utilizó la entrevista como instrumento de recolección de datos, el cual fue desarrollada por 5 especialistas.

Se tiene como resultado principal que una de las razones del olvido de las zonas vulnerables es por el contexto donde habitan, es decir, en las zonas rurales, donde carecen de servicios básicos, por lo que el nivel de insatisfacción es alto, de la misma manera se cuestiona la gestión de los medios de comunicación por contradecirse en lo que publica respecto a la gestión municipal, generando apatía general a nivel social, puesto que no dicen la realidad que padecen.

Guevara y Carrillo (2020) en su trabajo científico de investigación titulado “Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador”. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Milagro – Guayaquil-Ecuador.

Los investigadores al encontrarte ante una realidad negativa en el ámbito municipal, específicamente lo relacionado al desempeño laboral de algunos funcionarios públicos del distrito de Cañar, la Troncal, tuvieron como objetivo principal, desarrollar un modelo de gestión pública para mejorar el trabajo administrativo y así lograr una plena satisfacción en la sociedad, ya que se ha evidenciado una apatía general de la sociedad por el trabajo realizado con los recursos del estado.

Para lograr el fin detallado en el párrafo anterior, emplearon un tipo de indagación descriptiva-propositiva, de enfoque cuantitativo, corte transversal y diseño no experimental. De la misma forma, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, quien fue resuelto por un total de 180 servidores públicos.

Se tiene como conclusión general que el desempeño administrativo de los servidores está en un nivel medio con un 53 %, por lo que se requiere solucionarlo a través de un conjunto o modelo de estrategias, específicamente mejorar en temas de liderazgo e incentivación organizacional, ya que son algunos aspectos fundamentales para lograr objetivos institucionales.

1.2. **Antecedentes nacionales**

Hinostroza (2015) en su trabajo científico de investigación titulado "La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica. [tesis de posgrado]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.

El investigador referenciado asume una problemática que se desarrolla en el distrito de Acobamba, perteneciente a la provincia de Huancavelica, donde la insatisfacción y desapego de la política en general por parte de los ciudadanos es preocupante, por ello tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre la satisfacción social y la gestión administrativa que se desarrolla en dicho contexto.

En ese sentido, para generar tal propósito referenciado, empleará un tipo de investigación básica-correlacional, de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte trasversal. Respecto al instrumento de investigación, se utilizó el cuestionario, quien fue resuelto por 124 ciudadanos habitantes del lugar de estudio.

Se tiene como principal resultado que existe una correlación media-baja, de un resultado de 0.475 según el coeficiente de Spemarman. Así mismo se determina que un 22% de ciudadano solamente avala la gestión pública que se está realizando en el lugar de estudio, un 63% muestra una indiferencia con sus autoridades y solamente a un 35% tiene acceso a los servicios básicos, lo que conlleva a deducir que la gestión municipal pasa una problemática de escala deficiente.

Cupe (2020) en su trabajo científico de investigación titulado "Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres, año 2019. [tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo-Sede Central. Lima.

El investigador citado con motivo de generar un estudio referente al tema de la satisfacción social, encuentra una problemática en la entidad municipal de San Martín de Porres, lo cual, por ser administrador propio de la organización, se plantea como objetivo general, determinar la incidencia de la gestión administrativa realizada sobre la satisfacción social del contexto referenciado, ya que cada día se evidencia reclamos sobre los servicios públicos básicos recibidos.

En ese sentido, para generar tal propósito referenciado, empleará un tipo de investigación descriptiva-explicativa, de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte trasversal. Respecto al instrumento de investigación, se utilizó el cuestionario, quien fue resuelto por 348 pobladores residentes del lugar de estudio.

Se tiene como resultado final que existe una incidencia de la variable gestión administrativa sobre la satisfacción social de dicha entidad municipal manifestándose en un 62%, además un 54% de ciudadanos se sientes pocos satisfechos, lo que conlleva a que se genere una mala imagen corporativa y poca participación ciudadana en la construcción de políticas públicas en beneficio de la sociedad.

Casiano (2020) en su trabajo científico de investigación titulado Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Amazonas

En el distrito de Chachapoyas, se evidencia un problema sociopolítico respecto a la apatía de los ciudadanos frente a los representantes políticos por la gestión administrativa que realizan a diario, por ello el investigador presente tiene como finalidad principal medir el nivel de percepción y confianza social en el contexto antes descrito, así como determinar los factores que conducen a una crisis administrativa.

En ese sentido, para generar tal propósito referenciado, empleará un tipo de investigación descriptiva, de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte trasversal. Respecto al instrumento de investigación, se utilizó el cuestionario, quien fue resuelto por 132 pobladores residentes del lugar de estudio mayores de 18 años.

Se tiene como resultados generales que existe una percepción negativa del 31% de ciudadanos, de la misma manera un 53% de desconfianza social en el distrito de estudio, por último, los niveles de corrupción, las promesas de campaña política incumplida, la ineficiencia de prestación de servicios, son los principales motivos de la problemática general respecto al tema de estudio-

Prado (2018) en su trabajo científico de investigación titulado Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo-Sede Central. Lima.

En el distrito de Cajatambo se ha denotado un problema de percepción social respecto al cubrimiento de necesidades básicas de la población, en ese sentido,

se muestran niveles preocupantes de poca participación social, así como la imagen negativa que tiene el ciudadano respecto a su entidad municipal, por ello el investigador presente tiene como objetivo fundamental determinar la relación existente entre la gestión municipal y la satisfacción del poblador del contexto referenciado durante el año 2017.

En ese sentido, para generar tal propósito referenciado, empleará un tipo de investigación correlacional, de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte trasversal. Respecto al instrumento de investigación, se utilizó el cuestionario, quien fue resuelto por 45 residentes del lugar de estudio mayores de 18 años.

Se determina que existe una correlación alta y positiva de 0.745 según el coeficiente de Spemarman respecto a las variables de estudio, de la misma manera la satisfacción ciudadana se encuentra en un nivel medio, el cual lo corrobora el 55% de la opinión de los encuestados, finalmente se determina que la gestión administrativa es califica como regular.

1.3. **Antecedentes locales**

La investigadora no ha encontrado antecedentes locales respecto a las variables en su estudio presente, menos aún en el distrito de Niepos, lo que constituye que el desarrollo actual de la investigación es pionera en el campo de la ciencia política subnacional.

PARTE II: BASES TEÓRICAS

Gestión Municipal

Se considera a la gestión municipal como la institución u organización que tienen a su cargo un conjunto de actividades organizacionales, técnicas, humanas y financieras las cuales se desarrollan dentro de una entidad municipal, estas con el objetivo de dar solución a las diferentes necesidades que presenta su población a lo largo de todo territorio, haciendo hincapié en aquellos sectores más vulnerables y a la vez fomentando el desarrollo de su localidad de manera potencial. (Vidalón, 2019, p. 11).

Hablar de la gestión municipal es hacer referencias al conjunto de acciones se llevan a cabo dentro de los entes locales, las cuales están orientadas al cumplimiento de metas y objetivos propuestos dentro de los modelos y programas de trabajo ya establecidos, a través de diferentes relaciones e involucramiento e integración de recursos, económicos, humanos y materiales.

La gestión es un conjunto de acciones de gran preponderancia que se desarrollan como parte de las acciones de las entidades municipales para atender las solicitudes, requerimientos y demandas que presentan los ciudadanos de una localidad. Mediante este conjunto de requerimientos se permite crear y

establecer vínculos entre la ciudadanía y las autoridades de cada gobierno local, al igual que con otros entes a nivel regional y nacional.

- La gestión municipal tiene a su cargo la formulación de proyectos, planteamientos de trabajo y distribución de funciones dentro de los entes locales.
- Se establece las competencias que tiene a su cargo el funcionario, trabajador o autoridad que forma parte del órgano público.
- Desarrollo de acciones pertinentes de los métodos, procedimientos y formas de ejecución del trabajo.
- De igual manera comprende el monitoreo, fiscalización y vigilancia de las obras, proyectos o sistemas municipales.

En otras palabras, la administración municipal consiste en la ejecución e implementación de diversas técnica y métodos que permitan el desarrollo de la institución a nivel interno como externo, tal como lo sostiene (Andrade y Asis, 2017):

> La Gestión Municipal tiene a su cargo el progreso de la institución, siendo este a nivel interno como externo, brindando de esta manera la imagen de un ente local serio, responsable, eficiente y comprometido con la población en su conjunto, es en esta razón que se considera los mecanismos de gestión, a todo grupo de papeles en el que se acredite las actividades a realizar para la adecuada consolidación, desenvolvimiento y progreso del ente municipal. (p.18).

Valoración de la Gestión Municipal

El diagnostico o valoración de la administración que se desarrolla dentro de los municipios tiene como objetivo fomentar un estudio en el que se evalúa la situación externa e interna que se desarrolla dentro de los municipios, en base a lo mencionado se establece el análisis de problemas o dificultades que se puedan presentar a nivel institucional, al igual que reconocer el FODA que presenta la organización como ente gubernamental.

Los organismos municipales son instituciones del estado que forman parte del sistema social y formal del organismo público por los cual debe ser abordado dentro del estudio de las ciencias administrativas, no obstante, los estudiosos de la sociología han realizado diversas contribuciones en razón del estudio de la dirección del sistema organizacional.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa tiene a su cargo el determinar la estructura y jerarquización dentro del ente local a través de la implementación de diversas estrategias que permitan el desarrollo de la administración en el órgano municipal, el cual es conocido como la uranometría, asimismo la dirección administrativa comprende:

a) Organización municipal:

Es considerado como la organización y desarrollo constate que se lleva a cabo dentro de la institución municipal la cual tiene a su cargo la asignación de roles y estructura dentro del ente local con la finalidad de alcanzar una adecuada y oportuna administración para el brinde de servicios óptimos dirigidos a la población que abarca su jurisdicción.

Señalar que la organización dentro de la gestión municipal no es un propósito en si del ente local, más si un medio del mismo. La organización municipal surge como réplica ante la inquietud e incertidumbre por parte de su población en relación a cómo debe conducirse un municipio para poder lograr alcanzar el desarrollo a nivel local.

b) Instrumentos de Gestión en los Municipios

Los diferentes órganos gubernamentales, es decir los municipios locales, provinciales y distritales tienen como responsabilidad necesaria contar con herramientas y mecanismos de gestión. Cabe indicar que en nuestro país hay instituciones en donde aún no se cuenta con estos instrumentos, los mismos que vienen acarreando diversos problemas dentro de la gestión de su ente local a nivel administrativo.

c) Evaluación de la Gestión municipal

La evaluación dentro de la gestión municipal comprende una serie de documentos y autorizaciones a nivel institucional:

- ✓ Memoria de gestión: es un documento que se establece dentro del plan de acción a desarrollar como parte de las actividades del municipio local, este informe se plantea como ejecución una vez al año ya que tiene como objetivo llevar a cabo una evaluación de la gestión del ayuntamiento durante el periodo de la función presupuestal.
- ✓ Evaluación de Presupuesto: Esta fase tiene a su cargo el desarrollo presupuestario en el cual se plantean y se establecen las metas y objetivos que se tiene como gestión municipal, esto en base a los estudios y evaluación realizada acorde a los progresos financieros obtenidos en la gestión.
- ✓ Estados financieros: Este tipo de documento al igual que el anterior también se realiza una vez al año a diferencia que en este se plasma las actividades presupuestarias y económicas desarrolladas por el municipio a través de las diferentes transacciones ejecutadas el municipio.

Gestión Económica Financiera.

En el Perú los gobiernos municipales Vienen haciendo frente a una serie de problemas a nivel económico, pero esto no viene de ahora, es más, años atrás se presentaba este tipo de dificultades dentro de los diferentes órganos municipales, los cuales impactan en la asistencia que brinda el órgano local en los servicios orientados a la población.

Origen de la Gestión Municipal

Las municipalidades surgen dentro de la historia como resultado ante el requerimiento imperioso por parte de la ciudadanía para que se logre construir y proporcionar una coexistencia social. Este lineamiento nace con la idea de que

el crear grupos sociales en este caso haciendo referencia a los ayuntamientos, recursos financieros, colectivos, comunitarios, políticos y de estructura.

Indicar que este conjunto de núcleos colectivos se encuentra ligados a las diferentes prerrogativas establecidas dentro de la perspectiva y rango del poder gubernamental.

Es por esta razón que resulta importante entender y comprender la historia de los municipios y la evolución que ha tenido a lo largo de la historia, esto en un inicio por que faculta el resolver una de las preguntas que se establecen desde los inicios de la historia como es el caso del por qué se considera al ser humano como un ser social, el por qué un individuo crea una comunidad y se adhiere a ella y por último el cómo un conjunto de personas logran establecer y formar una sociedad y su transformación en concejos municipales.

Por otro lado, en el periodo romano se considerada a los municipios como el conjunto de ciudadelas autónomas, las cuales eran conducidas y gobernadas por sus leyes. En estas ciudades las personas poseían derechos y alcanzaban ciertas preminencias de Roma.

Organización y Gestión Municipal en el Marco de la Ley Orgánica de Municipalidades 279726.

Todo ente municipal se rige al grupo de normas establecidas en la constitución política del Perú y establecidas dentro de la Ley Orgánica de Municipalidades. Para ello (Estrada, 2019.) sostiene que: “los municipios deben contar con un marco general que toda Administración Pública presenta, tiende a decidir, libremente o no, determinados asuntos como de orden legal y de administración; como son normas legales y las competencias administrativas” (p.22).

Esto en razón de que cada municipalidad tiene como uno de sus objetivos el instituir y conformar una organización que brinde seguridad y bienestar a toda la población de su jurisdicción mediante una oportuna asistencia en relación a los servicios locales que brinda la comuna, de igual manera con la realización y cumplimiento de obras en infraestructura para así brindar mejoras y satisfacción a las necesidades que presentan los ciudadanos.

En el crecimiento y avance que ha tenido las gestiones municipales de cada gobierno se ha podido evidenciar la presencia de diversas variantes, alejamiento y oposiciones que repercuten de manera negativa en el logro de las metas y objetivos propuestos por la institución. En muchas ocasiones estos sucesos suelen presentarse de manera constante y continua. Sin embargo, el no realizar acciones para superar estos inconvenientes de manera oportuna puede generar que las deficiencias presentadas no solo se acentuasen, sino que traiga consigo el desenvolvimiento de problemas de mayor envergadura.

En ese sentido se manifiesta que mediante el empleo de elementos técnicos constitucionales permite a cada municipio local, distrital y provincial, una adecuada ejecución y distribución de recursos, económicos, humanos y financieros, al igual que poder emitir y brindar a la ciudadanía una administración municipal transparente acorde que se visibilice en los resultados que muestra como ente local.

Percepción

Cuando se aborda el estudio de la percepción social, se debe dar inicio desde la perspectiva de la definición del término percepción, el cual deriva del término latín "perceptio" que significa el hecho o acto de percibir, vale decir que la percepción es todo conjunto de habilidades y capacidades que desarrolla una persona a través del entendimiento, emociones y sensaciones que le permitan comprende e identificar algún hecho o suceso.

La percepción es conceptualizada como todo desarrollo mental, cognitivo, mediante el cual las personas desarrollan diversas capacidades y habilidades para comprender una situación o contexto en el que se encuentren, todo ello mediante las diferentes estimulaciones que observan.

Es decir, aquí se trata de entender y discernir los diferentes estímulos y sensaciones que la persona puede percibir en base al entorno y contexto en el que se encuentre, interpretando las mismas para darle un sentido adecuado.

Por otro lado, se define a la percepción como la capacidad de entendimiento y comprensión de ideas, emociones y conocimientos, los cuales pueden ser entendidos en base a las diversas sensaciones que recibe cada persona acorde a sus sentidos.

En ese sentido se conceptúa a la percepción como parte del transcurso, sucesión y transformación de los mecanismos de análisis, entendimiento y comprensión de mensajes emitidos por nuestro alrededor, los cuales son decepcionados a través de nuestros sentidos. El Proceso de percepción ayuda en el desarrollo de la interpretación, el procesamiento y a la vez el percibir y asimilar todo tipo de mensajes que son brindados por el ambiente que nos rodea. Cabe mencionar que a través de la percepción el ser humano puede realizar interpretaciones y plantear una idea concreta acorde a los hechos o sucesos que se presenten.

De lo descrito en el párrafo anterior se deduce que la percepción es considerada como una forma de inteligencia que se desarrolla en el quehacer cotidiano, la misma que es examinada desde las diversas representaciones que se desarrollan en la sociedad, las cuales tienen como particularidad una estructura singular en base a las emociones, razonamiento, juicios y comportamiento se dan al interior de los colectivos sociales. Claro está teniendo en cuenta las diferentes organizaciones y procesos que la involucran

La percepción social

Las percepciones sociales es un conjunto de sensaciones que permiten al individuo percibir las diferentes acciones y estímulos del ambiente que rodea a la persona, de igual manera permite brindarle un significado a cada una de ellas, pues la percepción social emana de diferentes doctrinas, es decir es un fenómeno subjetivo e individual adherido a cada persona dentro de la sociedad.

(Ore, 2017) define que:

> La percepción social es aquella representación mental que realiza una persona en base a los estímulos que recibe, en la cual intervienen diversos factores tanto sociales como culturales, los mismos que guardan relación con el ambiente social y físico que rodea al individuo, es decir la

percepción humana es social y se forma a partir de factores culturales y sociales. (p.39).

Por otro lado, se considera a la percepción social como el modelo cognitivo que presenta la persona, el cual comprende dos elementos fundamentales, como son la elección, clasificación e interpretación de información, notas, documentos, etc. Los cuales son distinguidos por los estímulos que se reciben por parte del medio externo, con la finalidad de disminuir la dificultad que se percibe y a la vez poder generar posibilidades para una mejor restablecimiento y acopio.

En conclusión, se puede afirmar que la percepción social engloba todos los conjuntos de métodos y procesos cognitivos que desarrolla la persona, a través de los cuales se permite desarrollar juicios valorativos fundamentales en relación a otros individuos, hechos, acontecimientos, etc. Es decir, se desarrolla este procedimiento en sustento de los hábitos y practicas propias que son emitidas y transmitidas por otras personas.

CAPITULO III: ANALISIS Y RESULTADOS

O.E.1.Desarrollar teóricamente la importancia de la calidad del servicio público según el autor Edwards Deming

Calidad

En palabras de este autor, se sostiene que la definición del término calidad debe ser abordado por los directores, gerentes y trabajadores de las diferentes instituciones públicas con la finalidad de llegar a lograr la satisfacción de los usuarios mediante el implantamiento oportuno de medidas, requisitos, de igual manera la efectividad de estos. Obteniendo un proceso favorable que ayude a establecer mejoras en las organizaciones, fomentando su competitividad en la industria.

Por otro lado, Vera (2020) en referencia al autor, argumenta que, las organizaciones para que logren alcanzar un mayor nivel en relación a la calidad del servicio que brindan deben establecer mejoras en el software, hardware de la institución y del personal que labora en ellas.

Seguidamente, Sánchez (2016) plantea que la calidad nos es parte de un producto o servicio es decir no se considera una cualidad, sino una característica que presentan los individuos, es en esa razón que se afirma que, en donde se encuentre un individuo desarrollando alguna actividad esta podrá ser ejecutada con calidad; en ese sentido se puede manifestar que las personas elaboran productos y servicios de calidad.

Servicio

En palabras de Prado (2018), este autor citado afirma que en relación a término servicio se hace referencia al efecto que se tiene de llevar a ejecución el desarrollo de actividades las cuales son básicas en la relación que establece entre

los usuarios y la persona que brinda el servicio, en ese contexto el servicio es considerada una actividad intangible.

Por otro lado según el aporte de Oré (2017), la teoría de este estudioso sobre los servicios, manifiesta que, este vocablo deviene del término en latín servitum, de igual manera precisa que es la actividad y efecto de servir. Asimismo, admite llevar a cabo el relacionar la actividad humana que resuelve las necesidades de los individuos en la sociedad más no en la elaboración de los bienes.

En ese sentido se puede determinar que el servicio comprende al conjunto de actividades intangibles e irreconocibles, los mimos que tienen como fin lograr un intercambio ideal que permita proporcionar a los usuarios o usuario el cumplimiento de sus necesidades manifestándose a través de la satisfacción.

Otro aporte brindado en relación a este término es el realizado por Hinostroza (2015) quien manifiesta que los servicios son movimientos que se llevan a cabo con la finalidad de obtener un valor lucrativo, los mismos que son llamados recursos intangibles, esto debido a que al ser adquiridos no emiten una propiedad.

Calidad del servicio público

Cuando hablamos de la calidad del servicio público, trae a la mente diferentes experiencias que hemos ido desarrollando a lo largo de la cotidianidad, es por ello que se define a la calidad de los servicios como la valoración y lealtad que se tiene hacia una determinada empresa, marca u organización, es decir es el usuario el que tiene el derecho de hacer una elección acorde al servicio que desea adquirir en base a la diversidad de ofertas que se presentan.

En palabras de Cupe (2020), en referencia a la teoría de Deming afirma que:

> Los usuarios de una institución analizan la calidad del servicio que reciben mediante el uso de cuatro componentes esenciales para evaluar la calidad del servicio, dentro de los cuales se encuentra la confiabilidad, el ofrecer servicios me forma segura, consistente y puntual. (p.21)

De la misma manera, se generó los siguientes aspectos dentro de la siguiente teoría:

Confiabilidad

Este componente radica en brindar un servicio eficaz desde un principio, es decir desde la primera vez en se realiza. Es por ello que es considerado uno de los componentes fundamentales.

Respuesta.

En este componente se debe responder de manera precisa y oportuna con el servicio que se brinda, un claro ejemplo es atender la llamada a un usuario o cliente y de esta manera brindar soluciones oportunas a sus necesidades.

Seguridad

Este componente consiste en contar con la capacidad de proyectar seguridad a los usuarios y esto se puede evidenciar a través del conocimiento y amabilidad que tiene el empleado o funcionario al brindar los servicios dentro de una organización.

Es en esa razón que, los trabajadores deben proyectan a los usuario seguridad, respeto y la vez confianza en los servicios que brindan en su organización.

Elementos Tangibles

Otro de los componentes que forman parte de los servicios son las características físicas que presenta un servicio. Es decir, las partes tangibles tales como, el equipo a usar, las instalaciones en las que se brinda el mismo o los equipos que se utilizan, de igual manera los trabajadores con los cuales se cuenta.

Con lo expuesto en párrafos anteriores se puede afirmar que, la calidad en los servicios es de suma importancia dentro de las instituciones públicas, esto debido a que a través de su ejecución permite lograr el éxito y diferenciarse de las demás organizaciones, generando de esta manera mayor seguridad y confianza en los usuarios.

Pues como se sabe cundo un servicio se brinda en varias organizaciones este suele desarrollarse de manera similar y se encuentran compitiendo constantemente, es ahí donde la calidad del servicio que se brinda es fundamental para diferenciarse y ubicarse de las demás empresas competidoras

Por otro lado, en palabras de Cupe (2020) menciona que, “Se hace referencia a la calidad en los servicios a todo aquello esperado y percibido por los usuarios y a la vez que muestra un resultado importante en relación a la competitividad de las empresas u organizaciones”

En ese aspecto, la calidad de servicio se aborda teniendo en cuenta cinco características fundamentales que se deben ejecutar para un correcto servicio de calidad, las mismas que desarrollaremos a continuación:

1. Todo servicio debe cumplir su objetivo principal por el cual se ha implementado.
2. Debe cumplir y desarrollar las funciones para las que se creó.
3. El servicio debe desarrollar de manera oportuna y efectiva.
4.Debe dar cumplimiento a las necesidades de sus usuarias.
5.Debe brindar los resultados esperados acorde a su efectividad.

Posteriormente se define a la calidad de servicio a todo aquel conjunto de características, cualidades, físicas e intangibles que tiene un servicio como valor agregado. Cabe mencionar que estas características suelen estar adheridas de manera explícita o que estas sean reconocidas por el usuario al momento de hacer uso del servicio brindado.

Dentro de las cualidades que se pueden establecer que acompañan a un servicio prestado, encontramos el tiempo dedicado para este servicio, el respeto, los medios empleados, la seguridad que se trasmite, entre otros, que ayudan a los usuario o usuarios a diferenciar el servicio prestado de otras organizaciones.

En ese sentido se puede indicar que esto no solo se basa en la percepción o experiencia que el cliente o usuario haya tenido al momento del brinde del

servicio sino también incluye la manera en la que el trabajador lo brinda, es por esa razón que tanto las entidades como las organizaciones deben realizar una evaluación en relación a las características que los usuarios valoran en los servicios que adquieren, para que la entidad pueda proyectar y generar satisfacción en los usuarios.

Con lo expuesto Contreras (2020) argumenta que, "la calidad de servcios es un conjunto de cualidades, importancia, calificaciones, carácter, naturaleza, superioridad, estatus social, civil o legal, nobleza, vestimenta moral, propiedad, clase, calidad y condición de las cosas" (p.41)

Riveros (2007) define que:

> La calidad de servicio se describe como el nivel de satisfacción de un producto o servicio adquirido por el cliente o usuario. Para que se pueda alcanzar este objetivo es necesario que, las actividades que realice la empresa u organización para el desarrollo del servicio funcionen de manera eficiente.

La calidad forma parte de las actividades del ser humano, ya que es una de las cualidades con las que cuenta la persona para poder desarrollar de manera efectiva un servicio. Por otro lado, en relación a la calidad de servicio, se establece una premisa acorde al tema que se viene desarrollando y es que, si un usuario logra identificar y cubrir sus necesidades acordes a las expectativas que requiere, tendrá la calidad pertinente.

Por parte, la norma técnica de la gestión de servicios, señala que; un servicio de calidad es aquel que se encuentra ligado a la satisfacción que manifiestan las personas que viven dentro de una comunidad por los servicios brindado por la comuna de su localidad.

En ese sentido se deduce que la calidad es un derecho que le corresponde a cada ciudadano, esto como parte de una forma de retribución por los aportes que realiza al tesoro público a través del desarrollo de sus actividades tributarias, económicas en el país.

Para Edwards Deming en su libro "Out of the Crisis" hay 14 puntos que deben ser considerados por las organizaciones para ejecutar con éxito sus procesos de calidad, determina que la calidad del servicio público es un conjunto de actividades variables, que mientras mayor variedad exista en este proceso mejor se visibilizara la calidad del resultado que brinde el producto o servicio para ello establece 14 puntos importantes, los cuales desarrollaremos a continuación.

1. Crear constancia con el propósito de mejorar los productos y servicios

En este punto es la organización la que debe contar con los recursos necesarios para establecer una planificación a largo plazo, de la misma manera generar inversiones tanto en capacitación e investigación. Y no menos importante es que debe tener en mejora constante el diseño o presentación del producto o servicio para de esa manera poder mantenerse en el mercado.

2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación

En este punto no está permitido los errores, las prácticas, o formas inadecuadas de la prestación del servicio, pues generalmente las consecuencias de ello lo pagan el usuario que accede a este servicio.

3. Desistir de la dependencia en inspección masiva para lograr calidad

Aquí se debe dejar de lado la inspección constante y masiva ya que ello no garantiza la calidad en un servicio, todo lo contrario, pues la calidad es una cualidad o característica innata del producto que debe estar presente desde el inicio de su elaboración.

4. Terminar con la práctica de comprar a los precios más bajos

En este punto las empresa u organizaciones tienen la obligación de centrarse en las relaciones a a futuro es decir a largo plazo con sus abastecedores para de esa manera no ocurran cambios en los insumos que requieran para la elaboración de los productos o servicios y así no existan alteraciones en los servicios.

5. Mejorar constantemente y para siempre los sistemas de producción, servicio y planeación

Algo que se debe tener cuenta en este punto es que no siempre minimizar o pasarlas por alto ayuda a mejorar el proceso de calidad. La real mejoría en los servicios se evidencia a través un adecuado reconocimiento del trabajo de los empleados, su capacitación, y a la vez promover el desarrollo de sus habilidades para que de esta manera puedan contribuir a la empresa. Con ello se fomenta erradicar las barreras que impidan mejorar la productividad del servicio y su calidad.

6. Establecer el entrenamiento o capacitación

En lo expuesto por Ishikawa, la calidad de un producto o servicio parte con la educación y termina con ella. Pues no solo los trabajadores que laboran en una organización deben estar en constante capacitación, sino también los directores o gerentes a cargo.

Lo que permitirá aprovechar todas las capacidades con las que cuenten los miembros de la empresa. Ya que de esa manera que disminuirán las barreras que impidan realizar un buen trabajo. Por otro lado, las organizaciones basarse en comunicar y a la vez dar cuenta de los beneficios que se obtiene al largo de la capacitación a su personal.

7. Adoptar y establecer el liderazgo

Este punto se centra en la labor que debe cumplir el líder dentro de la organización, ya que su función debe enfocarse en orientar a los trabajadores, en la maquinaria, el adecuado uso de dispositivos más no en subsanar los productos o servicios. Asimismo, debe encargarse de erradicar las barreras existentes que contrarresten al logro de los objetivos.

En palabras de Deming es de suma importancia que los lideres tengan un buen conocimiento en relación al trabajo que tienen bajo su supervisión, por lo cual deben ser personas empoderadas que tengan una buena comunicación con los directivos para poder transmitir las situaciones que requieren de ciertas correcciones.

8. Eliminar los miedos y construir confianza

Este es un punto clave dentro del proceso de calidad de servicio, pues ningún trabajador podrá desarrollar su trabajo de una manera eficiente si este siente o percibe seguridad por la empresa. De la misma manera si los directivos gestionan con miedo generara que sus colaboradores omitan expresar los problemas que se presentan en la institución.

9. Romper las barreras entre los departamentos

Un aporte esencial es el desarrollo del trabajo en equipo, para ello la organización debe eliminar todo tipo de barreras que dificulten la buena comunicación y el trabajo colaborativo entre departamentos para lo cual Deming propone la implementación del enfoque multi-departamental, en cual consiste en la ayuda mutua dentro de las empresas con la finalidad de alcanzar logros y satisfacción en los usuarios.

10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas a la fuerza laboral

Según la postura de Deming, este tipo de comunicación visual muchas veces causa descontento y fracaso en los trabajadores, al igual que relaciones de competencia entre ellos ya que genera exigencias y metas que establece la dirección. Un claro ejemplo de ellos es la famosa frase "Nuestra meta es cero defectos", lo que muchas veces en el camino genera frustraciones en el personal, ya que se considera que se puede lograr una buena producción y buena calidad con no cometer ningún tipo de equivocación.

11. Eliminar las cuotas numéricas y la gestión por objetivos

En las organizaciones se tiende a establecer metas como "generar ganancias en un 9%" o "minimizar costos en un 35%" estos planteamientos no determinan acciones por si solas es necesario que vaya acompañado de la administración por medios lo que ayudará a conocer a profundidad lo que se está gestionando.

12. Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho

Este punto comprende el eliminar de las empresas en rango de méritos dentro de las organizaciones, pues tiende a generar conflictos entre los colaboradores.

13. Instituir un programa vigoroso de capacitación y auto-mejora

Aquí se plantea que las organizaciones deben establecer programas de capacitación para sus trabajadores, pues la empresa no solo necesita personas buenas, sino que se encuentren en constante aprendizaje.

14. Tomar acción para llevar a cabo la transformación

En este punto es muy importante tomar acción ya que sin ella no se podrá visualizar los resultados. Pues una dirección que tiene autoridad trabajará por desarrollar los trece puntos expuestos en párrafos anteriores, sin embargo, una dirección comprometida dará a conocer a sus trabajadores el por qué un cambio dentro de la organización es importante.

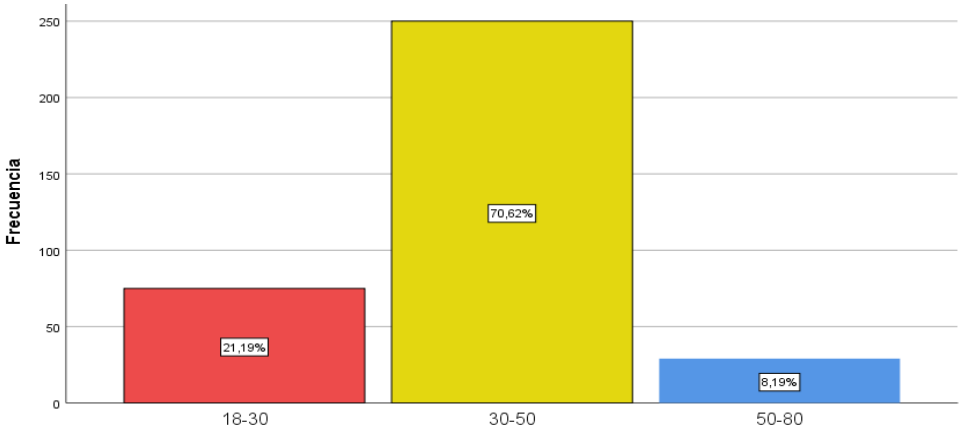
O.E.2. Analizar el nivel de gestión municipal desarrollado en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

En el presente capítulo, se presentó los resultados que se obtuvieron por medio del instrumento de recolección de datos.

Tabla 1

Edad del encuestado

F	N	Porcentaje
18-30	76	21.19%
30-50	250	70.62%
50-80	29	8.19%
Total	355	100.00%

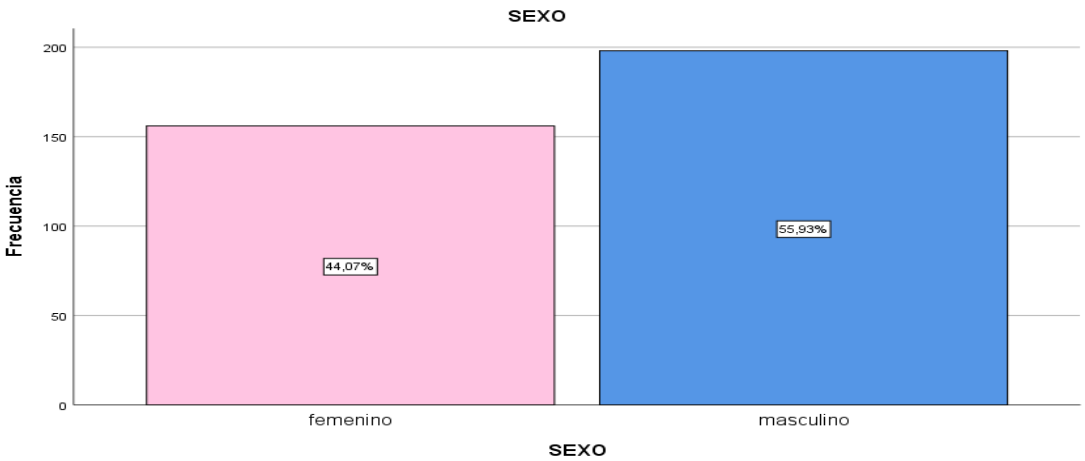


Interpretación: En la tabla 1 y graficación número 1, se establece que un 70% de los encuestados tienen una edad promedio entre 30-50 años, consecuentemente le sigue un 21% (18-30 años) y por último un 8% de 50 años a más.

Tabla 2

Sexo del encuestado

F	N	Porcentaje
Femenino	156	44.07%
Masculino	199	55.93%
Total	355	100.00%

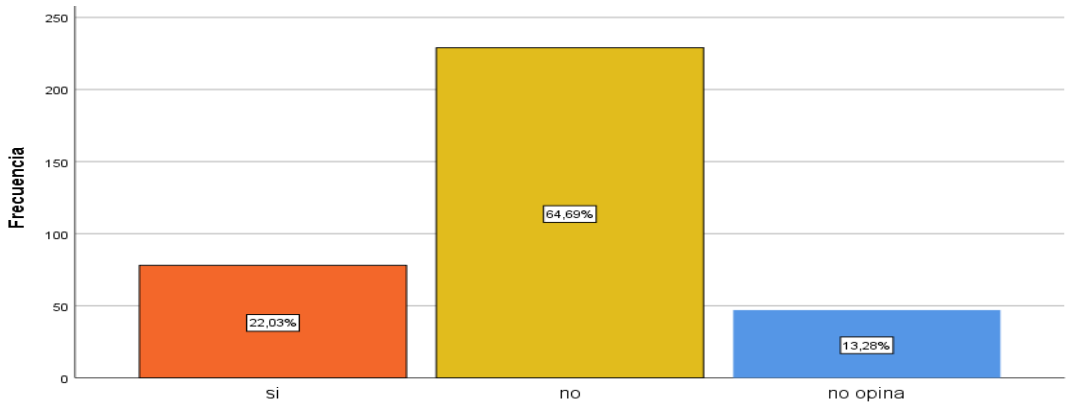


Interpretación: En la tabla 2 y graficación número 2, se estableció que un 56% de sujetos fueron del sexo masculino, mientras que un 44% corresponden al sexo femenino.

Tabla 3

¿Existe un liderazgo por parte del alcalde para gestionar las necesidades sociales de la población?

F	N	Porcentaje
Sí	78	22.03%
No	229	64.69%
No opina	48	13.28%
Total	355	100.00%

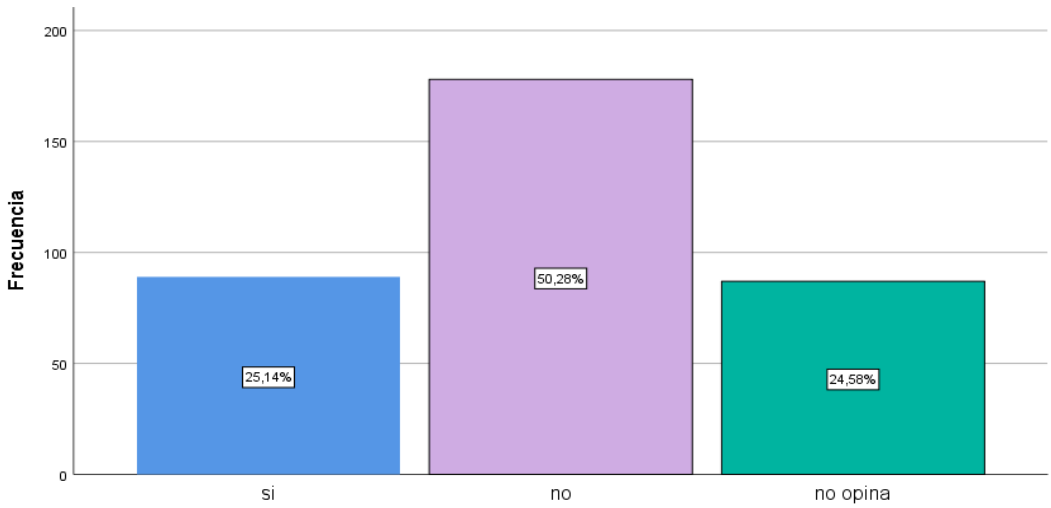


Interpretación: En la tabla 3 y graficación número 3, se estableció que un 65% de sujetos respondieron que no existe un liderazgo por parte del alcalde para gestionar las necesidades sociales de la población, por el contrario, un 22% opina de manera distinta, finalmente un 13% no opina sobre la interrogante.

Tabla 4

¿Considera que hay un rendimiento eficaz y productividad adecuada por parte de las autoridades en la municipalidad distrital de Niepos?

F	N	Porcentaje
Sí	89	25.14%
No	178	50.28%
No opina	88	24.58%
Total	355	100.00%

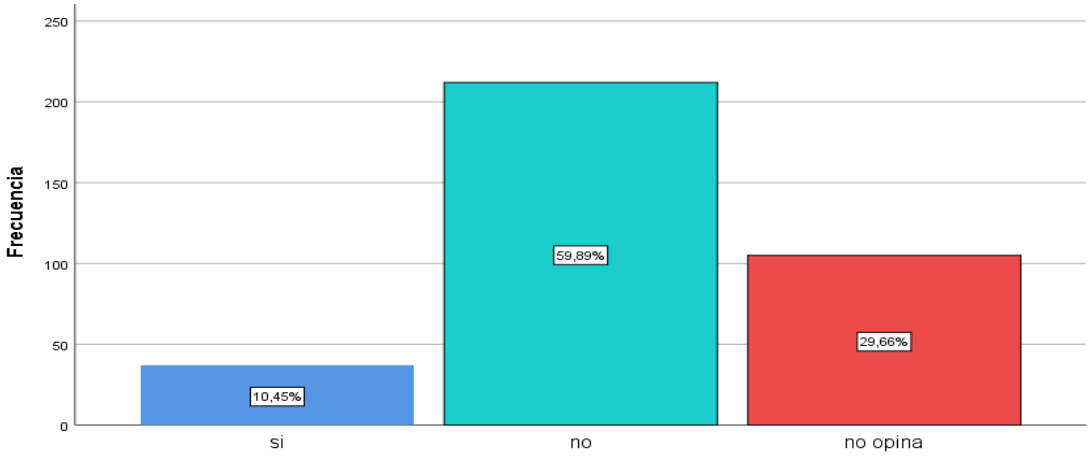


Interpretación: En la tabla 4 y graficación número 4, se estableció que un 50% de sujetos respondieron que no hay un rendimiento eficaz y productividad adecuada por parte de las autoridades en la municipalidad distrital de Niepos, por el contrario, un 25% opina de manera distinta, finalmente un 25% no opina sobre la interrogante.

Tabla 5

¿Considera que existe una adecuada organización para gestionar las necesidades de la población en la municipalidad distrital de Niepos?

F	N	Porcentaje
Sí	37	10.45%
No	212	59.89%
No opina	106	29.66%
Total	355	100.00%

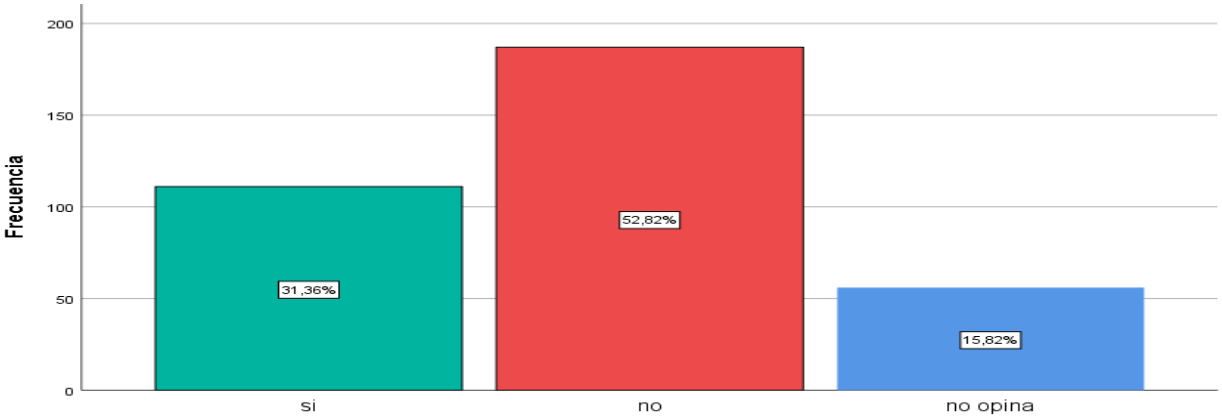


Interpretación: En la tabla 5 y graficación número 5, se estableció que un 60% de sujetos respondieron que no existe una adecuada organización para gestionar las necesidades de la población en la municipalidad distrital de Niepos, por el contrario, un 10% opina de manera distinta, finalmente un 30% no opina sobre la interrogante.

Tabla 6

¿Considera que las autoridades locales gestionan de manera trasparente los recursos para resolver las necesidades sociales?

F	N	Porcentaje
Sí	112	31.36%
No	187	52.82%
No opina	56	15.82%
Total	355	100.00%

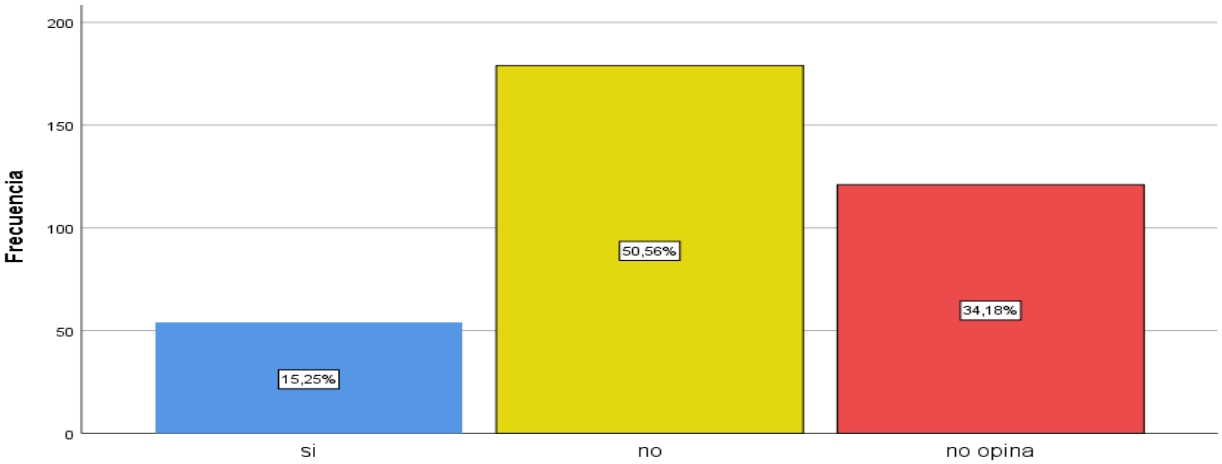


Interpretación: En la tabla 6 y graficación número 6, se estableció que un 53% de sujetos respondieron que las autoridades locales no gestionan de manera trasparente los recursos para resolver las necesidades sociales, por el contrario, un 31% opina de manera distinta, finalmente un 16% no opina sobre la interrogante.

Tabla 7

¿Considera que sus autoridades políticas realiza de manera eficiente las labores que se le encomienda día a día ?

F	N	Porcentaje
Sí	54	15.25%
No	179	50.56%
No opina	122	34.18%
Total	355	100.00%

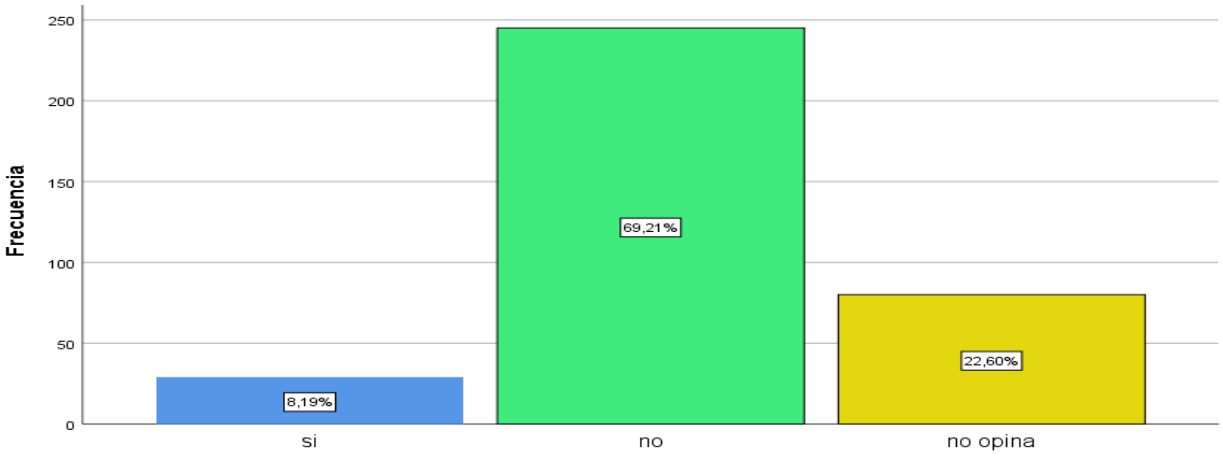


Interpretación: En la tabla 7 y graficación número 7, se estableció que un 51% de sujetos respondieron que sus autoridades políticas no realizan de manera eficiente las labores que se le encomienda día a día, por el contrario, un 15% opina de manera distinta, finalmente un 34% no opina sobre la interrogante

Tabla 8

¿Considera que hay una buena comunicación entre las áreas administrativas para resolver una necesidad social que solicite?

F	N	Porcentaje
Sí	29	8.2%
No	245	69.2%
No opina	81	22.6%
Total	355	100.00%

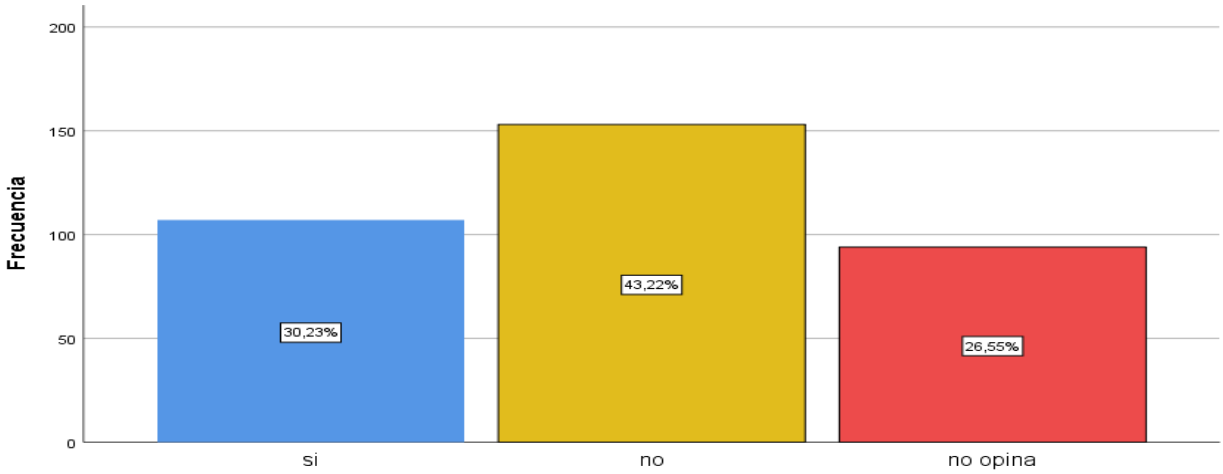


Interpretación: En la tabla 8 y graficación número 8, se estableció que un 69% de sujetos respondieron que no hay una buena comunicación entre las áreas administrativas para resolver una necesidad social que solicite, por el contrario, un 8% opina de manera distinta, finalmente un 23% no opina sobre la interrogante

O.E.3.Determinar la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.
Tabla 9

¿Considera que existe una buena atención por parte de los recursos humanos de la entidad municipal?

F	N	Porcentaje
Sí	107	30.2%
No	153	43.2%
No opina	95	26.6%
Total	355	100.00%

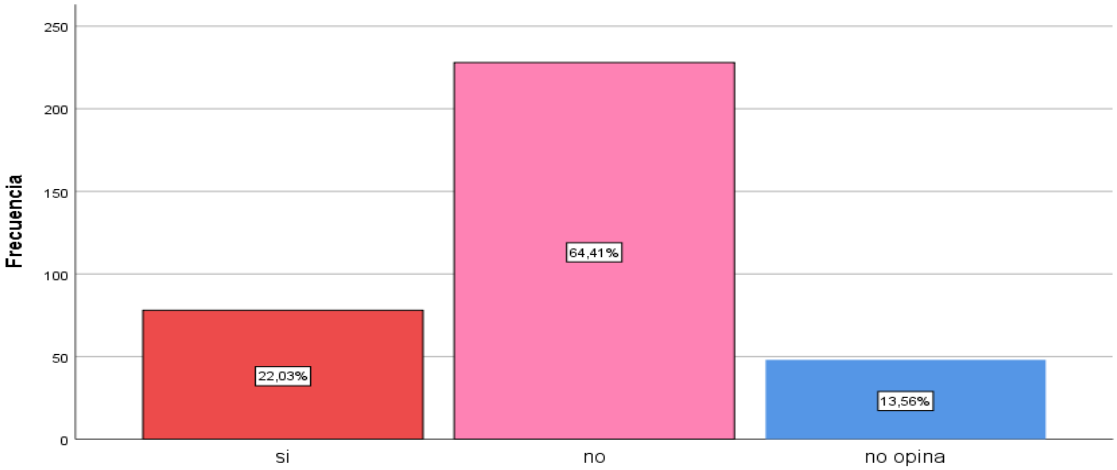


Interpretación: En la tabla 9 y graficación número 9, se estableció que un 43% de sujetos respondieron que no existe una buena atención por parte de los recursos humanos de la entidad municipal, por el contrario, un 30% opina de manera distinta, finalmente un 27% no opina sobre la interrogante

Tabla 10

¿Considera que hay una buena comunicación entre las autoridades políticas con los ciudadanos?

F	N	Porcentaje
Sí	78	22.03%
No	228	64.41%
No opina	49	13.56%
Total	355	100.00%

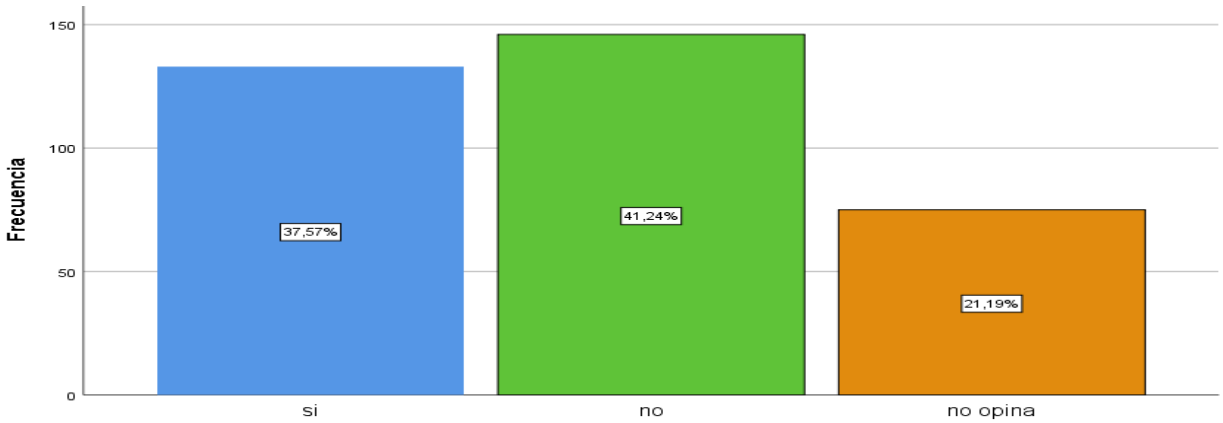


Interpretación: En la tabla 10 y graficación número 10, se estableció que un 64% de sujetos respondieron que no hay una buena comunicación entre las autoridades políticas con los ciudadanos, por el contrario, un 22% opina de manera distinta, finalmente un 14% no opina sobre la interrogante

Tabla 11

¿Considera que sus autoridades políticas poseen el perfil y equipo técnico ideal para generar la resolución de necesidades sociales?

F	N	Porcentaje
Sí	133	37.57%
No	146	41.24%
No opina	76	21.19%
Total	355	100.00%

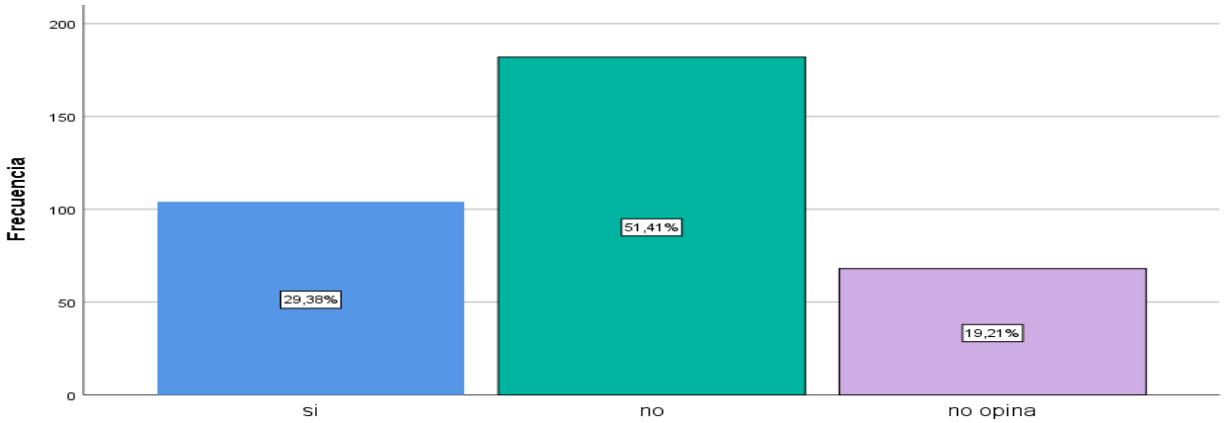


Interpretación: En la tabla 11 y graficación número 11, se estableció que un 41% de sujetos respondieron que sus autoridades políticas no poseen el perfil y equipo técnico ideal para generar la resolución de necesidades sociales, por el contrario, un 38% opina de manera distinta, finalmente un 21% no opina sobre la interrogante

Tabla 12

¿Considera que existe una identificación de la población con el alcalde y sus autoridades políticas?

F	N	Porcentaje
Sí	104	29.40%
No	182	51.40%
No opina	69	19.20%
Total	355	100.00%

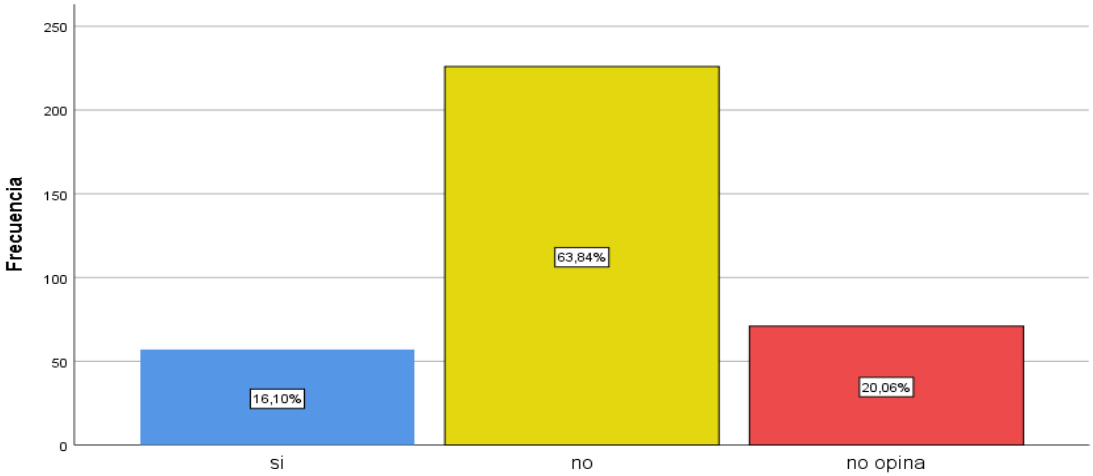


Interpretación: En la tabla 12 y graficación número 12, se estableció que un 51% de sujetos respondieron que no existe una identificación de la población con el alcalde y sus autoridades políticas, por el contrario, un 30% opina de manera distinta, finalmente un 19% no opina sobre la interrogante

Tabla 13

¿Considera que la gestión que realizan las autoridades políticas en su localidad es eficiente y eficaz?

F	N	Porcentaje
Sí	57	16.10%
No	226	63.84%
No opina	72	20.06%
Total	355	100.00%

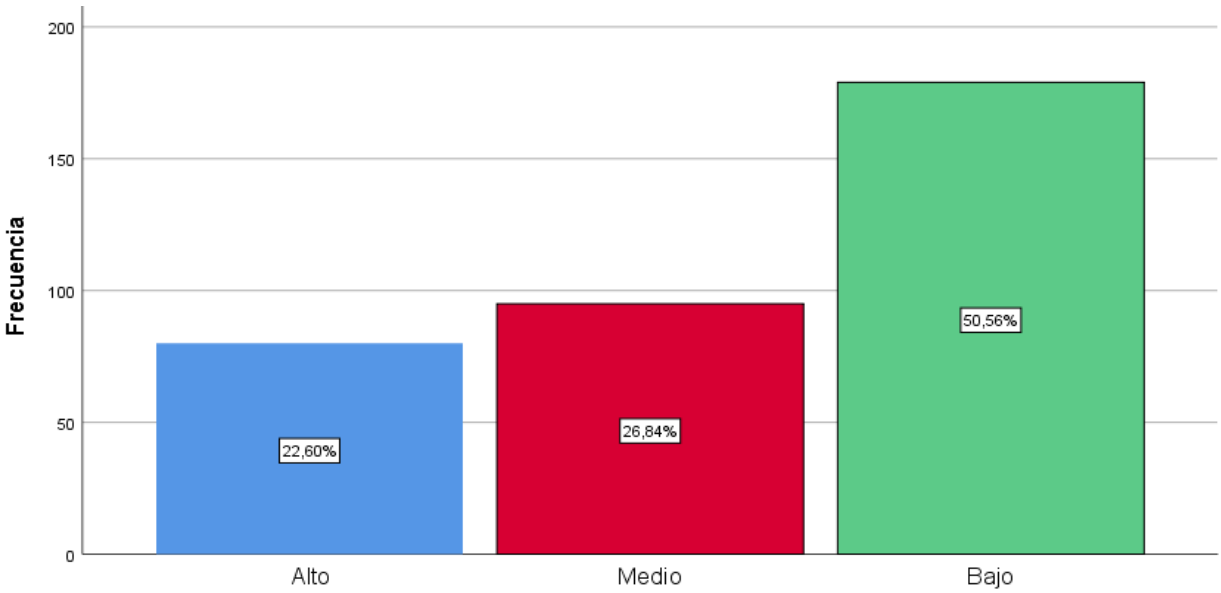


Interpretación: En la tabla 13 y graficación número 13, se estableció que un 64% de sujetos respondieron que la gestión que realizan las autoridades políticas en su localidad no es eficiente y eficaz, por el contrario, un 16% opina de manera distinta, finalmente un 20% no opina sobre la interrogante.

Tabla 14

Nivel de desarrollo de gestión municipal en el distrito de Niepos

F	N	Porcentaje
Alto	80	22.60%
Medio	95	26.84%
Bajo	180	50.56%
Total	355	100.00%

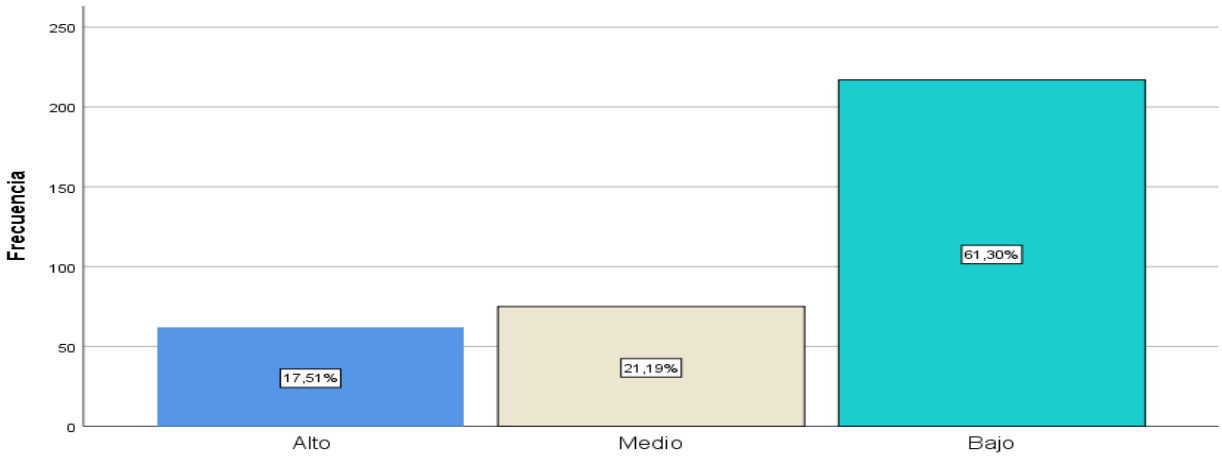


Interpretación: En la tabla 15 y graficación número 15, se estableció que un 50.56 % de sujetos respondieron que existió un bajo desarrollo de gestión municipal en el distrito de Niepos, por el contrario, un 22.60% opina de manera distinta, finalmente un 26.84% no opina sobre la interrogante.

Tabla 15

Nivel de percepción social en el distrito de Niepos

F	N	Porcentaje
Alta	143	17.51%
Media	119	21.19%
Baja	93	61.30%
Total	355	100.00%



Interpretación: En la tabla 16 y graficación número 16, se estableció que un 61.30 % de sujetos respondieron que existió un bajo desarrollo de percepción social en el distrito de Niepos, por el contrario, un 17.51% opina de manera distinta, finalmente un 21.19% no opina sobre la interrogante.

Tabla 16

Incidencia del desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos

Correlaciones			
		Gestión municipal	Percepción social
Gestión municipal	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	355	355
Percepción social	Correlación de Pearson	,756**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	355	355
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Interpretación: En la tabla 17, se estableció que existe una incidencia de la gestión municipal en la percepción social, esto según los resultados de la correlación de Pearson, siendo positiva y directa, lo que se infiere mientras exista un mal desarrollo de los recursos estatales en el distrito de Niepos, existirá una percepción social negativa.

4.2. Aporte científico

O.E.4.Diseñar estrategias para mejorar la efectividad de la gestión municipal y la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

Introducción

En el distrito de Niepos, se ha generado una problemática respecto al buen desarrollo de la gestión municipal, esto debido a los limitantes que causó y sigue causando la epidemia COVID-19, por lo que en los temas o aspectos de la organización interna, desarrollo administrativo y comunicación política

deben mejorar significativamente, ya que con ello se mejoraría la percepción negativa que tiene la sociedad respecto a sus autoridades políticas

En ese aspecto, se tiene como principales estrategias proponer talleres y acciones estratégicas de índole administrativa, es decir, que los representantes políticos generen lo propuesto, ya que con ello mejorarían en que el ciudadano tenga una visión optima de su labor municipal.

4.2.1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DE ESTUDIO

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Taller 1

Realizar un taller de capacitación referido a la gestión organizacional en la municipalidad distrital de Niepos

Actividades

- Realizar la búsqueda de un especialista para generar el taller de gestión organizacional en la municipalidad distrital de Niepos.
- Seleccionar a los gerentes que padecen de problemas administrativos en la municipalidad distrital de Niepos.
- Seleccionar los temas donde existe la problemática de los gerentes en la municipalidad distrital de Niepos.
- Encontrar los recursos logísticos para llevar a cabo las asesorías.

Asesorías	Temática	Nº DE HORAS
Generar el manejo adecuado de la gestión administrativa en la entidad local de Niepos durante la pandemia COVID-19 por parte de las autoridades políticas	• El liderazgo • El coaching Político • Manejo de recursos estatales • Habilidades blandas y duras	200 horas

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Taller 2

Realizar un taller de capacitación referido al desarrollo administrativo en la municipalidad distrital de Niepos

Actividades

- Realizar la búsqueda de un especialista respecto al desarrollo

de recursos estatales.

- Seleccionar las áreas administrativas donde se evidencie ineficiencia de la gestión administrativa.
- Seleccionar los temas para capacitar a los gerentes como al personal municipal.
- Encontrar los recursos logísticos para llevar a cabo las asesorías.

Asesorías	Temática	Nº DE HORAS
Tener un personal capacitado para gestionar el desarrollo administrativo eficiente en la entidad local de Niepos durante la pandemia COVID-19.	• La optimización de recursos estatales • La trasparencia de los recursos estatales • El gobierno electrónico • Democracia	250 horas

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Taller 3

Realizar un taller de capacitación referido a la comunicación política en la municipalidad distrital de Niepos

Actividades

- Realizar la búsqueda de un especialista respecto al desarrollo de la comunicación política.
- Seleccionar las áreas administrativas donde se evidencie una mala relación entre administrativos y jefes.
- Seleccionar los temas para capacitar a los gerentes como al personal municipal.

Asesorías	Temática	Nº DE HORAS
Tener un personal con una comunicación efectiva en la entidad local de Niepos durante la pandemia COVID-19.	• La comunicación política • La comunicación interna y externa • Habilidades comunicativas	250 horas

CAPITULO IV: CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En referencia a los hallazgos que se han obtenido por medio de la aplicación del instrumento de investigación, la autora comprueba la hipótesis que se planteó al inicio de su estudio científico, la cual infiere que existe una incidencia significativa del desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

En referencia a lo descrito en líneas anteriores, los resultados que se han obtenido por medio de la aplicación del primer objetivo específico, en cual fue desarrollar teóricamente la importancia de la calidad del servicio público según el autor Edwards Deming, se determinó que la calidad de servicio es un conjunto de actividades variables, que mientras mayor variedad exista en este proceso mejor se visibilizara la calidad del resultado que brinde el producto o servicio, en ese sentido, se establece el término como aquellas acciones que generan los empleados públicos para satisfacer a un usuario cumpliéndole a cabalidad las necesidad que necesita resolver, es por ello su importancia, puesto que si no se logra lo aceptado, no se lograría una percepción adecuada en la sociedad.

En base a lo decreto, se tiene una cercanía con el estudio de Rojas, Arancibia, Andrade y Ramírez (2019), quienes refirieron en su investigación que el desarrollo de la calidad de servicios sociales que prestan las instituciones públicas no genera una resolución de problemas, es por ello que de ahí deviene la mala imagen y percepción del poblador, por lo que se recomienda tomar en cuenta el término, puesto que permitiría mejorar la relación entre representante y representado.

En referencia al segundo objetivo específico que estableció la autora en su investigación: analizar el nivel de gestión municipal desarrollado en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021; se tuvo como resultados principales que un 50.56 % de usuarios que conviven en el distrito en estudio establecieron que existió un bajo desarrollo de gestión municipal en el distrito de Niepos, por el contrario, un 22.60% opina de manera distinta, finalmente un 26.84% no opina sobre la interrogante.

Estos resultados tienen una cercanía con el estudio científico de Hinostroza (2015), quien refiere que un 22% de ciudadano solamente avala la gestión pública que se está realizando en el lugar de estudio, un 63% muestra una indiferencia con sus autoridades y solamente a un 35% tiene acceso a los servicios básicos, lo que conlleva a deducir que la gestión municipal pasa una problemática de escala deficiente. De la misma manera se tiene una relación con el análisis de Sánchez (2016) quien determina que los procesos de gestión de calidad de servicios públicos se encuentran en un nivel bajo, lo que incide directamente en la mala percepción de los ciudadanos, entre otro punto se destaca, el desempeño laboral de los funcionarios públicos y el poco protagonismo que tienen en la entidad.

Finalmente, en referencia al objetivo específico número 3, determinar la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021; se tuvo como resultados principales que un 61.30 % de usuarios respondieron que existió un bajo desarrollo de percepción social en el distrito de Niepos, por el contrario, un 17.51% opina de manera distinta, finalmente un 21.19% no opina sobre la interrogante.

Estos hallazgos tienen una relación científica con el análisis de Reynoso, Castilla y Corrado (2020), quien refiere que la satisfacción o percepción del ciudadano se encuentra en un nivel medio-bajo, con un 53% por ciento de aprobación del desarrollo de la gestión municipal. De la misma manera, se tiene como puntos bases de la opinión del ciudadano que existe mucha burocracia, promesas incumplidas, servicios sociales mal desarrollados y demandas sociales sin resolver, lo que genera una problemática a nivel sociopolítico.

Finalmente, en referencia al objetivo general, determinar la incidencia del desarrollo de la gestión municipal en la percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021; se obtuvo como resultados principales que existe una incidencia de la gestión municipal en la percepción social, esto según los resultados de la correlación de Pearson, siendo positiva y directa.

Estos hallazgos guardan una relación con el estudio de Cupe (2020), quien refiere que existe una incidencia de la variable gestión administrativa sobre la satisfacción social de dicha entidad municipal manifestándose en un 62%.

II. CONCLUSIONES.

1) En base al objetivo general, se concluye que existe una incidencia de la gestión municipal en la percepción social, esto según los resultados de la correlación de Pearson (r=0.756), lo que se deduce que mientras exista haya una mala gestión de recursos estatales, existirá una mala percepción social del ciudadano en la entidad local del distrito de Niepos.
2) En base al primer objetivo específico, se concluye que el término calidad de servicio debe tomar una importancia debida dentro de la temática de la gestión pública, ya que en base al autor Edwards Deming, es el conjunto de acciones que desarrollan los empleados públicos para lograr la satisfacción del usuario, puesto que, si no se logra lo detallado, no se lograría una percepción adecuada en la sociedad.
3) En base al segundo objetivo específico, se tuvo como hallazgos principales que más del 50% de ciudadanos que viven en el distrito en estudio, determinan que existió un bajo desarrollo de gestión municipal en el distrito de Niepos, en contraste, un 22.60% opina de manera distinta, finalmente un 26.84% tiene una posición neutral.
4) Finalmente, en referencia al tercer objetivo específico, se referenció que un 61.30% de ciudadanos establecieron que existió un bajo desarrollo de percepción social en el distrito de Niepos, en contraste, un 17.51% opina de manera distinta, finalmente un 21.19% tiene una posición neutral.

III. RECOMENDACIONES.

1) Al gerente municipal de la municipalidad distrital de Niepos, se recomienda aplicar las propuestas empleadas por la autora, puesto que incidiría en un manejo adecuado de los recursos estatales y por ende mejoraría la percepción social en el contexto de estudio.
2) Se recomienda a los futuros investigadores relacionados a la administración pública y la ciencia política, estudiar la base teórica de Edwards Deming, puesto que genera conocimiento respecto al adecuado funcionamiento de los recursos estatales con una calidad eficiente y eficaz respectivamente.
3) Se recomienda que se genere la aplicación del taller de capacitación referido a la gestión organizacional en la municipalidad distrital de Niepos, puesto que se conocerán temas estratégicos como liderazgo, coaching político, habilidades blandas, comunicación política, etc.
4) Se recomienda generar la aplicación de lo descrito anteriormente, así mismo difundir los resultados por medios de comunicación local, puesto que con ello se lograría obtener una mejor percepción del ciudadano y por ende una aprobación por parte de la población en general del trabajo que realicen sus autoridades políticas.

BIBLIOGRAFÍA

- www.pj.gob.pe/wfgst.gob.pe. *"El Estado de Derecho en la Administración de justicia"*.(si hay autor anotar sus apellidos primero en mayúscula y después su nombre; si el articulo o la información es de la página web, no es necesario colocar nada, sólo el título de la información y la fecha). 20 de abril de 2003.

- http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/795/TFCS_ASIS.pdf?sequence=7&isAllowed=y. Andrade , D., & Asis, D. (2017). *Gestión Municipal y Participación Cuidadano en el centro poblado La Minka - Distrito de Supe, 2017. [Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.

- http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403.Casiano, D. (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

- *https://www.congresoclad.com/documentos/pdfs/contralv.pdf* .Contreras, J. (2020). La gestión local de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la región del Biobío, Chile, en el marco de la pandemia COVID-19. . *XXV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 24 - 27 nov.*

- https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3207733.Cupe, B. (2020). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres, año 2019. [tesis de pregrado]*. Universidad César Vallejo.

- *http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/881/886?fbclid=IwAR0_koBZDoB8ryaHwqM8-nAr2Rv*.Díaz, M., & Núñez, J. (2020). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. *Contribución especial. Volumen 10, Número 2.*

- https://elcomercio.pe/economia/dia-1/servicios-publicos-carencias-basicas-un-reto-para-la-competitividad-noticia/.EL COMERCIO. (25 de Noviembre de 2019). Carencias básicas: las brechas que son un reto para la competitividad. *EL COMERCIO*, págs.

- http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.Estrada, S. (2019.). *Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad Provincial de Cotobambas: 2013 - 2016. [Tesis de Maestría]*. Universidad Nacional San Antonio de ABAB del Cusco.

- *https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/001_eficienciagestionmuniciipal.pdf*.Gonzáles, C. (2018). La eficiencia en la gestión municipal y la desigualdad espacial del desarrollo. [artículo científico]. *Gestión y Desarrollo.*

- http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5155.Guevara, W., & Carrillo, J. (2020). *Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional del Milagro.

- https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071883582017000100085&script=sci_arttext&tlng=en.Hidalgo, R., Urbina, P., Voltaire, P., & Bilbao, A. (2017). *Desplazados y ¿olvidados?: contradicciones respecto de la satisfacción residencial en Bajos de Mena, Puente Alto, Santiago de Chile. [tesis de pregrado]*. Pontificia Universidad Católica de Chile.

- https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4090.Hinostroza, D. (2015). *La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica. [tesis de posgrado]*. Universidad Nacional del Centro del Perú.

- http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4261/Anorveja.pdf?sequence=1&isAllowed=y.Ore, J. (2017). *Estudio de las recepciones y representaciones y percepciones sociales sobre la inseguridad ciudadana en los pobladores del distrito de Cayma, Arequipa 2016. [Tesís de pregrado]*. Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa.

- https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_fc78a0554ba83d12cfec45efac753101.Prado, C. (2018). *Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017. [tesis de posgrado]*. Universidad Cesar Vallejo.

- https://repositoriocyt.unlam.edu.ar/handle/123456789/465. Reynoso, D., Castilla, M., & Corrado, A. (2020). *Satisfacción con el gobierno local: un estudio de opinión pública en el Municipio de La Matanza. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional de La Matanza.

- https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390662. Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, A. (2019). *Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional de Chile.

- https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=71906 Sánchez, M. (2016). *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales. satisfacción con la gestión de calidad en Castilla la Mancha. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional de Educación a Distancia..

- http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_04740df054706adf5604384cb78f14ba.Vera , R. (2020). *Gestión municipal y satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza 2020. [tesis de pregrado]*. Universidad César Vallejo.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40442/Vidalon_%20PEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y.Vidalón , E. (2019). *Gestión Municipal y la*

Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martin de Porres.2019. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

- *http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55321*.Vivar, B., & Manosalvas, M. (2020). Análisis de la gestión del talento humano y la tecnología de comunicación por el Covid-19 en Guayaquil - Ecuador 2020. [tesis de pregrado]. *Universidad de Guayaquil.*

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
UNIDAD DE INVESTIGACION

ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 74-2022-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de POLITÓLOGA de: **Fanny Vanessa Izquierdo Hernández.** Siendo las 11:00 a.m. del día jueves 29 de diciembre del 2022 se reunieron vía Plataforma Virtual MEET de Google Suite de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: ***" EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y PERCEPCIÓN SOCIAL EN EL DISTRITO DE NIEPOS, DURANTE EL MARCO DE LA EMERGENCIA COVID-19, 2021."..***

designados por Decreto N° 47-2022-FDCP-VIRTUAL de fecha 09 de marzo del 2022, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ.
SECRETARIO : Mag. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO.
VOCAL : Abog. JOSÉ ELOY GAMONAL GUEVARA

La tesis fue asesorada por Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO, nombrada por Decreto N°47-2022-FDCP-VIRTUAL de fecha 09 de marzo del 2022.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N°306-2022-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 20 de diciembre del 2022.

La tesis fue presentada y sustentada por la bachiller **Fanny Vanessa Izquierdo Hernández** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: APROBADA **con la nota de 15 (Quince) en la escala vigesimal,** mención **de REGULAR.**

Por lo que queda APTA para obtener el Título Profesional de **POLITÓLOGA**, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 11:56 a.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico suscribiendo los miembros del jurado el Acta; quedando registrado el video en el link: https://drive.google.com/file/d/1HDTXkwKtpFomlOFzVrAjns6SkiYvaB1S/view?usp=share_link

Lambayeque, jueves 29 de diciembre del 2022

Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Presidente del Jurado

Mag. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO
Secretario del Jurado

Abog. JOSÉ ELOY GAMONAL GUEVARA
Vocal del Jurado.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, ***Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO,*** *Asesora del tesista:* ***FANNY VANESSA IZQUIERDO HERNANDE****, luego de la revisión exhaustiva de su Tesis titulada* **"El desarrollo de la gestión municipal y percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021"***, constado que la misma tiene un índice de similitud de* ***10%*** *verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.*

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 02 de setiembre del 2022.

Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA

El desarrollo de la gestión municipal y percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	10%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	profecarreto.blogspot.com Fuente de Internet	1%
4	www.minsalud.gov.co Fuente de Internet	<1%
5	1library.co Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%

Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA

turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Fanny Vanessa Izquierdo Hernandez
Título del ejercicio:	TESIS
Título de la entrega:	El desarrollo de la gestión municipal y percepción social en ...
Nombre del archivo:	TESIS_-_FANNY_VANESSA_IZQUIERDO_HERNANDEZ_CP.docx
Tamaño del archivo:	259.34K
Total páginas:	86
Total de palabras:	13,613
Total de caracteres:	75,276
Fecha de entrega:	01-sept.-2022 03:00p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1890854336

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

TESIS

El desarrollo de la gestión municipal y percepción social en el distrito de Niepos, durante el marco de la emergencia COVID-19, 2021.

ASESOR:
Mg. Mary Isabel Colina Moreno

PRESENTADO POR:
Bach. Fanny Vanessa Izquierdo Hernandez

PARA OPTAR EL TITULO DE
POLITOLOGA

Lambayeque, 2022

1

Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA