

UNIVERSIDAD PERUANAS DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS:

“LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA
PÚBLICA EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR EN EL 2019”

PRESENTADO POR:

BACH. ARENAS QUISPE, CLINIE RENÉ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

MG. OROPEZA GONZALEZ, JOAQUIN ANTONIO

LIMA-PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo es primeramente dedicado a mi señor altísimo “Dios”, la razón de existir dándome fuerzas y dones para llegar a esta tan importante etapa de mi vida y formación. Mis padres quienes son el medio que me dio razón de ser y existir con ese amor filial que siempre estuvo conmigo en todos esos años de apoyo y comprensión que es algo tan valioso y presente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al creador quien me facilito la oportunidad durante todo este camino de esfuerzo, obstáculos, penas, dificultades en el transcurso de mi existencia.

Gracias a mi familia por haberme brindado apoyo fraterno incondicional con buenos momentos y obstáculos que nos hacen más fuertes cada día.

Gracias a mis profesores por compartir sus conocimientos dándome formación e inculcar ello para toda mi vida.

Agradezco a todas los que me ayudaron con su valiosa contribución la realización de la presente tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado ,en cumplimiento del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática ,aprobado por Resolución N ° 373-2019-UPCI-R; y en estricto cumplimiento del requisito establecido por el Artículo N °45,de la ley N ° 30220; donde se indica que “la obtención de grado y títulos se realizara de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca” manifiesto la tesis denominada ”La Gestión Municipal y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019”,la misma que será sometida a vuestra consideración ,evaluación y juicio profesional; a fin de que su aprobación me lleve a ostentar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE GENERAL	v
LISTA TABLAS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	10
1.3. Hipótesis de la investigación	11
1.4. Objetivos de la investigación.....	11
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	12
1.6. Justificación del estudio	15
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales.....	17
1.8. Marco teórico.....	31
1.9. Definición de términos básicos	74
II. MÉTODO	83
2.1. Tipo y diseño de investigación	83
2.2. Población y muestra.....	84
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	86
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos	86
2.5. Procesamiento y análisis de datos	87
2.6. Aspectos éticos.....	87
III. RESULTADOS	89
3.1. Resultados descriptivos.....	89
3.2. Prueba de normalidad.....	117
3.3. Contrastación de las hipótesis	118

IV. DISCUSIÓN	125
V. CONCLUSIONES	127
VI. RECOMENDACIONES	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	131
ANEXOS	135
Anexo 1. Matriz de consistencia	136
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	137
Anexo 3. Base de datos	142
Anexo 4. Evidencia de similitud digital	149
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	157
Anexo 6. Ficha de validación de instrumento por experto	158

LISTA TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización de variables	14
Tabla 2:	Tabla 2: Estadísticas de Fiabilidad	87
Tabla 3:	Aspectos Referenciales de Participantes de la Encuesta (Genero)	89
Tabla 4:	Aspectos Referenciales de Participantes de la Encuesta Estado Civil.....	90
Tabla 5:	Aspectos Referenciales de Participantes de la Encuesta Grado de Instrucción.....	91
Tabla 6:	Resultados de la variable independiente gestión municipal	93
Tabla 7:	P1. ¿La gestión municipal cuenta con planes operativos?.....	95
Tabla 8:	P2- ¿La gestión municipal administra eficientemente los recursos del municipio?.....	96
Tabla 9:	P3- ¿La gestión municipal es ineficiente y careciente del compromiso del buen manejo de los recursos que tiene?	97
Tabla 10:	P4 - ¿La gestión municipal administra con eficiencia los recursos de impuestos y tasas que recaudación?.....	98
Tabla 11:	P5 - ¿La gestión municipal cumple con las expectativas para el pago de tributos?.....	99
Tabla 12:	P6 - ¿La gestión municipal actual no satisface las necesidades de la población?	100
Tabla 13:	P7- ¿Están satisfechos los ciudadanos con la actual gestión?.....	101
Tabla 14:	P8- ¿La gestión municipal ofrece los suministros de limpieza con calidad, cantidad y oportunidad?	102
Tabla 15:	P9 - ¿La gestión municipal controla satisfactoriamente sus operaciones en el ornato público con el servicio de limpieza pública?	103
Tabla 16:	P10 - ¿La gestión municipal percibe las expectativas de la satisfacción de las necesidades del contribuyente sobre el uso de los espacios públicos?	104
Tabla 17:	Resultados de la Variable Dependiente Calidad de Servicio.....	106
Tabla 18:	P11 - ¿Es adecuada la Calidad del Servicio de Limpieza Pública para el Ornato Público?.....	107
Tabla 19:	P12 - ¿Usted participa en el control de Calidad de Servicio de Limpieza Pública, Ornato y mantenimiento público?.....	108

Tabla 20: P13 - ¿Ud. califica las expectativas del servicio de limpieza pública en actitud de uso a corto o largo plazo?	109
Tabla 21: P14 - ¿El Gerente que dirige los servicios municipales cumple con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública?.....	110
Tabla 22: P15 - ¿Cumple la comuna con la satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente con el orden y limpieza de la vía pública?	111
Tabla 23: P16 - ¿Cumple con sus obligaciones de tributar el Servicio de Limpieza Pública?	112
Tabla 24: P17 - ¿El ciudadano tiene la actitud de mantener su Distrito limpio y ordenado?	113
Tabla 25: P18 - ¿Está de acuerdo con la frecuencia del paso del camión compactador por su domicilio recogiendo los residuos sólidos?.....	114
Tabla 26: P19 - ¿Está de acuerdo con el horario de recojo de basura por su zona domiciliaria?.....	115
Tabla 27: P20- ¿Los recursos económicos del municipio están bien utilizados para el Servicio de Limpieza Pública?.....	116
Tabla 28 : Prueba de Normalidad.....	117
Tabla 29: Matriz de Correlación de las Hipótesis.....	118

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Referencia de Participantes de la encuesta (género).....	89
Gráfico 2: Referencia de Participantes de la encuesta (Estado Civil).....	90
Gráfico 3: Referencia de participantes de la encuesta (grado de Instrucción).....	91
Gráfico 4: P1- ¿La gestión municipal cuenta con planes operativos?	95
Gráfico 5: P2- ¿La gestión municipal administra eficientemente los recursos del municipio?.....	96
Gráfico 6: P3- ¿La gestión municipal es ineficiente y careciente del compromiso del buen manejo de los recursos que tiene?	97
Gráfico 7: P4 - ¿La gestión municipal administra con eficiencia los recursos de impuestos y tasas que recaudación?.....	98
Gráfico 8: P5 - ¿La gestión municipal cumple con las expectativas para el pago de tributos?.....	99
Gráfico 9: P6 - ¿La gestión municipal actual no satisface las necesidades de la población?	100
Gráfico 10: P7- ¿Están satisfechos los ciudadanos con la actual gestión?	101
Gráfico 11: P8- ¿La gestión municipal ofrece los suministros de limpieza con calidad, cantidad y oportunidad?	102
Gráfico 12: P9 - ¿La gestión municipal controla satisfactoriamente sus operaciones en el ornato público con el servicio de limpieza pública?	103
Gráfico 13: P10 - ¿La gestión municipal percibe las expectativas de la satisfacción de las necesidades del contribuyente sobre el uso de los espacios públicos?	104
Gráfico 14: P11 - ¿Es adecuada la Calidad del Servicio de Limpieza Pública para el Ornato Público?.....	107
Gráfico 15: P12 - ¿Usted participa en el control de Calidad de Servicio de Limpieza Pública, Ornato y mantenimiento público?.....	108
Gráfico 16: P13 - ¿Ud. califica las expectativas del servicio de limpieza pública en actitud de uso a corto o largo plazo?	109
Gráfico 17: P14 - ¿El Gerente que dirige los servicios municipales cumple con la Calidad del Servicio?	110

Gráfico 18: P15 - ¿Cumple la comuna con la satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente con el orden y limpieza de la vía pública?	111
Gráfico 19: P16 - ¿Cumple con sus obligaciones de tributar el Servicio de Limpieza Pública?	112
Gráfico 20: P17 - ¿El ciudadano tiene la actitud de mantener su Distrito limpio y ordenado?	113
Gráfico 21: P18 - ¿Está de acuerdo con la frecuencia del paso del camión compactador por su domicilio recogiendo los residuos sólidos?.....	114
Gráfico 22: P19 - ¿Está de acuerdo con el horario de recojo de basura por su zona domiciliaria?.....	115
Gráfico 23: P20- ¿Los recursos económicos del municipio están bien utilizados para el Servicio de Limpieza Pública?	116

RESUMEN

La actual tesis realizada en el Distrito de Villa El Salvador (Lima 42) en la provincia de Lima ,Perú ,en la Municipalidad del Distrito en mención cuyo objetivo principal es “Determinar como la gestión municipal influye en la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa El Salvador” y cuyos objetivos específicos ilustran un diagnostico considerable de la realidad institucional de la Gestión Municipal como la administración eficiente, los recursos municipales, las necesidades de la población y el ornato público. La realidad problemática de la municipalidad Distrital de Lima 42 (Villa El Salvador) se atribuye aspectos vinculantes dimensionados del entorno de la comuna teniendo como centro de la problemática las necesidades de la población, formulándose la problemática de la tesis: ¿De qué manera la Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019? , en la metodología de recolección de información se apreció la contribución participativa de algunos contribuyentes del distrito de 79 mujeres y 60 hombres aplicándose una encuesta para 139 participantes.

La metodología arroja resultados obtenidos de una investigación descriptiva al caracterizar un hecho para poder establecer su estructura o comportamiento que demuestra la autenticidad de la hipótesis: La Gestión Municipal Influye en la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

Finalizando esta contribución formulándose aspectos principales de las conclusiones y recomendaciones referida la conclusión principal que fija *Las dimensiones que se constituyen como vitalidad en la variable Gestión Municipal (Administración eficiente de los recursos del municipio) ,influyen favorablemente en la dimensión de la variable Calidad del Servicio de Limpieza Pública lo que refleja una relación que es directa y*

clara, se recomienda: “Realizar la reingeniería del Servicio Municipal de Limpieza Pública, con nuevos programas de segregación de residuos sólidos, un nuevo sistema de trabajo, nuevas rutas que se ajustan a la realidad del Distrito”.

ABSTRACT

The current thesis carried out in the District of Villa el Salvador (Lima 42) in the province of Lima, Perú, in the municipality of the district in mention whose main objective is "Determining how the municipal management influences the Quality of the Public Cleaning Service in the District of Villa el Salvador" and whose specific objectives illustrate a considerable diagnosis of the institutional reality of Municipal Management as efficient administration, municipal resources, population needs and public ornate. The problematic reality of the district municipality of Lima 42 is attributed binding aspects of the environment of the commune taking as the center of the problem the needs of the population, formulating the problem of the thesis : Municipal Management influences the Quality of public cleaning service in the District of Villa el Salvador in 2019? , the information collection methodology appreciates the participatory contribution of some district contributors of 79 women and 60 men by applying a survey for 139 participants.

The methodology yields result obtained from descriptive research by characterizing a fact to establish its structure or behavior that demonstrates the authenticity of the hypothesis: Municipal Management Influences the Quality of the Public Cleaning Service in the Villa el Salvador District in 2019.

Completing this contribution by formulating main aspects of the conclusions and recommendations referred to the main conclusion that sets "The dimensions that are constituted as vitality in the Municipal Management variable (Efficient Administration, Resources of the municipality), have a positive influence on the dimension of the Quality of the Public Cleaning service which reflects a relationship that is direct and clear", is recommended: "To carry out the

reengineering of the Municipal Public Cleaning Service, with new solid waste segregation programs, a new system of work, new routes that conform to the reality of the District”.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las municipalidades son órganos del gobierno local que han desarrollado cambios en el transcurso de su historia, la gestión municipal hace referencia al municipio que significa ciudad sometida a Roma y gozaba de los beneficios de ciudad cuyas funciones en si es guiar, orientar, ordenar, planificar, ejecutar actividades que dan facilidades al progreso de la ciudad local y el orden que tiene esta. en Egipto y en Grecia en ese pasado histórico con la creación de los demos una circunscripción administrativa que eran los municipios en Atenas y con la expansión de Roma en apogeo que tuvo en el mundo antiguo y tras ser la unidad que se extendió en la región, hasta copar el territorio de la actual Italia, el dominio de Grecia, la Iberia, las Galias llegando a dominar el mundo antiguo las ciudades tomadas tenían relaciones de sumisión o alianza ello una, manera de gestión municipal centralista todo regía desde Roma.

El municipio en el medioevo con la expansión de los pueblos Barbaros o Extranjeros inició una debacle de la urbanidad de las ciudades, el municipio en el extenso proceso de quinientos años con el apogeo del medioevo hasta la restructuración de las urbes y al gestionar un municipio era algo no sostenible por la destrucción de ciudades por actos bélicos al estamentar se hace referencia a la posición política del mundo antiguo, continuando con el municipio ello es algo copioso pero la sumisión se mantenía por los grupos de poder el desarrollo de las ciudades y los tiempos de la paz no duradera pasó a llamarse Cabildo con una forma de gestionar por medio de la sumisión con la poliarquía del occidente europeo que se amplió con las colonizaciones de Reinos Europeos en África América y en Asia, el municipio rural con una gestión que incluye el predominio económico como el poder judicial típico de ciudades alejadas, el municipio privilegiado se atribuye las concesiones nobiliarias de gestión de sumisión de casta social y municipio consular de gestión monárquica.

En la edad moderna las bases municipales eran políticas representativas por autoridades que eran impuestas por los gobernantes, la autonomía municipal crecía lentamente, el progreso urbano lo exigía, la gestión era particular la política gubernamental era propia de cada ciudad que no era soberana ni autónoma .En la edad contemporánea las ciudades eran cosmopolitas, en los centros urbanos desarrollados las gestiones municipales tenían estamentos más claros pero la época mantenía limitaciones, a que forma o modelo de gobierno pertenece, la jurisdicción o autoridad dentro de su coyuntura creaban los escenarios de su historia que destruyo ciudades, en la actualidad los municipios son autónomos y no soberanos (la gestión municipal se funda en principios administrativos de origen militar) pero mantienen esa sumisión con el gobierno

central, la coyuntura actual no es tan positiva, existe la corrupción como en tiempos pasados de la historia, era reducida por el temor de ser ejecutado como el juicio obligatorio de sus autoridades locales las manipulaciones legales de las autoridades y su entorno mantiene el tradicional sistema partidario y la autonomía sin soberanía, si la forma de gobierno se altera la coyuntura varía su entorno Geopolítico de una sociedad cambiante referente a sus gobiernos locales.

La Gestión Municipal es una organización que dispone del municipio dirigiendo, controlando, gestionando, encaminando propósitos administrativos al servicio de la ciudadanía del Distrito. La administración del municipio tiene como finalidad la realización de una óptima Gestión Municipal cuya problemática es política con los cargos de confianza que particularizan expectativas favorables en bien de las unidades administrativas de la comuna. El Gobierno Local (Municipalidad) es sujeto a la corrupción de los designados en las distintas áreas de una municipalidad no dándose solo una apreciación de la coyuntura del municipio, la calidad de la gestión que acompaña el seguimiento del buen uso de los recursos y las distintas necesidades que no se ajustan a la realidad con los servicios municipales un problema organizacional en su entorno, el municipio que es autónomo pero no soberano, sus autoridades no cumplen con las expectativas fundadas por su órgano institucional.

La Calidad del Servicio de Limpieza Pública está sujeto a la Gerencia de los Servicios Municipales quienes dan las facilidades para realizar el servicio municipal (Limpieza Pública), en tanto funcionarios de la administración general de la instancia municipal como el Regidor que asume los servicios municipales en una jerarquía organizacional con referencia a las necesidades de

la población local, el Gerente de Servicios Municipales y Gestión Ambiental es el funcionario municipal responsable de la limpieza pública dentro del entorno municipal, la población que recibe el Servicio de Limpieza Pública local tiene varias desconformidades sobre el servicio que recibe por sectores que son una realidad diferente el crecimiento del Distrito a plasmado el aumento de la basura o residuos sólidos actualmente el desarrollo urbano es notorio, el Distrito crece hacia arriba (mejoramiento de las construcciones de los predios), el aumento de las familias y el inquilinato hace de la demografía local algo tan notorio, ello hace de la Calidad del Servicio algo diverso para mejorar y controlar.

La Administración eficiente dentro de una municipalidad es lo idóneo en toda gestión desde que un grupo político ocupa el cargo público del gobierno local se encuentran prioridades y falencias de los grupos de poder y confianza de la comuna encabezándose el representante legal que es el alcalde, administrar eficientemente es buscar el equilibrio ejecutivo y organizacional con la buena utilización de los recursos que tiene la comuna, las organizaciones municipales dentro de su entorno no son óptimas en todas su áreas desde la Gerencia Municipal se encaminan problemas organizacionales y operativos que se arrastran desde anteriores gestiones municipales que no lograron sus metas manteniendo la gestión limitada perdiéndose eficiencia administrativa por procesos segmentados redituables efimeros, si una gestión logró sus metas se puede considerar que tiene una administración eficiente desde el punto de vistas político social de los gobiernos locales.

La Administración Eficiente del municipio conlleva a situaciones relacionadas con el patrimonio que tiene con el manejo de los recursos en un sentido cuantitativo de sus existencias aplicados a activos directamente sin

obviar los pasivos positivos en si administrar eficientemente es llevar bien los recursos que tiene la institución en apreciación redituable de la gestión municipal que asiste los bienes patrimoniales y económicos que terminan en el presupuesto anual para una Gerencia que destine ello funcionalmente. El Municipio tiene el objetivo de cumplir sus obligaciones al servicio local estimadas a las necesidades de su población de acuerdo al plan municipal brindando un buen servicio mejorando el ornato urbanamente posible con el manejo de los espacios públicos ordenado y controlando habitualmente con servicios municipales con calidad.

Los Recursos del Municipio se reflejan con la contribución de la población al mantener sus obligaciones tributarias y otras con la municipalidad, hacen sostenible el equilibrio situacional de la Gestión con el apoyo del gobierno municipal central y el Estado, con el uso de estos recursos se ajustan a las necesidades del servicio local centrándose al Servicio de Limpieza Pública dando autonomía de las condiciones que brinda con los recursos que facilitan un mejor servicio óptimo y puntual a las expectativas que ofrece los Servicios Municipales están a disposición de la población como la limpieza pública que es constante en una gama de procesos desde el recojo de residuos sólidos hasta su evacuación en el relleno sanitario de destino final en si la calidad se ajusta en el servicio que dispone de infraestructura sostenible de sus existencias dándose esa mejora continua en la dependencia municipal que dirige las operaciones con responsabilidad y capacidad.

Las obligaciones con la población local es la gran problemática de todo municipio, es el centro del plan de campaña municipal que se ofrece a la población en procesos electorales municipales de los gobiernos locales

ofreciéndose expectativas de mejora del Distrito como el mejoramiento de las áreas verdes, mejoramiento del entorno urbano y vial, mejoras en los Servicios Municipales incluyendo infraestructura, inmuebles nuevos esto se ajusta las necesidades distritales en particular de la zona sur, los problemas en su interior afectan la seguridad otro problema que es una necesidad de la población ,un buen servicio por parte de la comuna, con una buena administración eficiente se logra todo esto y más pero la realidad es otra los factores situacionales de la municipalidad merman estas necesidades y otras dejándose de lado ello en ocasiones por el entorno municipal de sus autoridades que limitan los objetivos propuestos con deficiencias administrativas comunes de los cargos de confianza.

La falta de control sistematizado cabe mencionar es resultado de los errores conllevan a otros, esto infecta la gama organizacional desde el cargo más alto al más bajo, el propio alcalde toma decisiones que pueden afectar a la municipalidad como su gestión, las sesiones de consejo no siempre salen favorables en otros casos sí, para una gestión las discrepancias pueden ocasionar caos y finiquitar atribuyendo a sus dependencias errores de jerarquía afectando el presupuesto en su propia área esto desencadena conflictos de funcionarios que perjudican a los propios trabajadores sean empleados, obreros según la condición laboral que tengan en su contrato, las pésimas compras para las mejoras de la infraestructura con inmuebles nuevos ocasionando depreciaciones en la logística, la baja calidad de las compras tercerizadas del área de Logística con funcionarios que cometen graves errores y perjudican a las demás dependencias que hacen una buena labor.

El control deficiente lleva a un problema y luego a otro, los funcionarios ocultan con la manipulación documentario estos problemas dándole solución

efímera, siendo flamante el caos que pueda generar con la falla de la comunicación con sus dependencias internas como externas con servicios municipales exorbitados de quejas, problemas y otros que se generan, que se solucionan o no se puedan solucionar que anteriores gestiones dejaron, la exagerada confianza de sus funcionarios con pésimas contrataciones y el crecimiento de la corrupción que se sujeta al oportunismo exagerado de sus funciones con la manipulación de su entorno buscando beneficio. El no planificar el mantenimiento de los servicios a la comunidad conlleva a la baja de la calidad del mismo siendo una problemática organizacional directa.

Las operaciones de cada servicio aumentando o reduciendo su presupuesto anual para mejorar sus objetivos referido a la Subgerencia de Logística que provee el mantenimiento, la infraestructura de las existencias que tenga con la unidad de control patrimonial que facilita su mejoramiento según lo que proyecta para mejora continua que agilice los trámites de la Subgerencia de Logística para la Gerencia de Servicios con sus proveedores se hace directa o indirecta con empresas que facilitan el servicio o adquisición de la compra tercerizada que no siempre cubre las expectativas que se espera con la calidad de servicio que asiste.

El personal no capacitado en las oficinas de la Gerencias que se vinculan a los Servicios Municipales al no actualizarse en el ámbito digital y operacional en su entorno reducen el proceso de asistir continuamente en segmentos tercerizados contractualmente generan más gastos que reducen el presupuesto destinado a tratar con causa por motivo, se hace inoportuno para la dependencia, en las Subgerencias el caso es complejo al estar conectado con los servicios directamente, la estabilidad laboral de algunos empleados se hace recurrente con

esto no se exigen y no se actualizan perjudicando a los que tienen una condición laboral no estable la carga de trabajo es notoria la improvisación se hace a menudo no siendo bueno el desempeño del personal, la desorganización crece el cambio de Gerencias y de personal retrasan procesos que afectan la secuencia funcional del entorno.

Renovar personal merma procesos, actividades y expectativas por la sobrecarga de trabajo que se genera siempre con el retraso de documentación, en la parte obrera el problema es funcional y de infraestructura con capacitaciones de seguridad laboral y otros que no siempre se dan improvisándose el servicio continuamente con la dependencia acostumbrada a esto buscándose la solución del momento sin planificar el futuro, la creación de puestos de trabajo ante la carencia de profesionales competente para suplir los cargos de confianza que no cubren buenas expectativas pero están allí ocasionando procrastinación que lleva a un problema o futuros .

La población sin cultura Tributaria es decir, la falta de compromiso de los contribuyentes con su municipalidad (aumentando la morosidad), la gestión se puede perjudicar al no recaudar ingresos, la descompensación económica afecta al personal que asiste en esas labores, la baja recaudación consume las expectativas positivas de la municipalidad con su gestión retrasándose obras, servicios como el plan municipal proyectado que se debe ejecutar, el problema reduce todas expectativas buenas posibles, la afectación de las áreas se hace notoria se paralizan funciones administrativas de mejora continua para ajustar el reducido presupuesto, el plan municipal auxiliar que se generó la Subgerencia de Presupuesto y Recaudación en problemas internos afecta a la gama de dependencias por sus bajos activos y el crecimiento de los pasivos, el deterioro

de la infraestructura se hace secuencial al no poder renovar las existencias por la exigencia de las labores y el mermado funcionamiento de la Subgerencia de Logística al no poder solucionar los problemas que se originan en otros despachos que le competen como función, la gama de problemas continua afectando al personal de Servicios municipales.

La organización de la gestión municipal representa el conglomerado funcional de una municipalidad con servidores públicos que asisten cargos de confianza otorgados por el alcalde quien dispone la imagen legal de su mandato la gama de áreas con una secuencia de procesos ejecutados desde sus máximas autoridades representadas en el organigrama municipal anual actualizado, el servicio municipal se demuestra desde la gerencia municipal que se subalterna del Regidor encargado de la gestión del servicio municipal, en si un área afecta a otra si el área de logística procrastina afecta a la Gerencia de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental por la función que desempeña, una organización deficiente genera un problema general que se expande como un virus informático infectando toda el municipio perjudicándose los servicios que brinda la comuna directamente.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente, se busca la aceptación ciudadana sobre los servicios municipales que se brinda referente al servicio de limpieza pública que no se ajusta a la realidad del problema a tratar con la excelencia del servicio o calidad. El contribuyente ese ciudadano local que aporta con sus tributos los servicios que recibe del municipio el cual tiene derechos y obligaciones, el derecho a recibir un buen servicio, como la obligación de pagar puntualmente los tributos. La actitud de uso a corto o largo plazo ello interpretando en una situación referente a la comuna, la actitud de

recibir el servicio en menos de un año o más de un año con la lealtad del contribuyente de seguir pagando sus tributos (fidelización) con ese efecto de acción y reacción, el recibir un beneficio plasma lo que se contribuye siempre con la conformidad de su aceptación destinada a la calidad representada.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión municipal está relacionada con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?

1.2.2. Problemas específicos

1- ¿Cómo la administración eficiente está relacionada con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?

2- ¿De qué manera los recursos del municipio se relacionan con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?

3- ¿Como las necesidades de la población se relacionan con la calidad del servicio de la limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?

4- ¿De qué manera el ornato público se relaciona e influye con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

La gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas

1- La administración eficiente se relaciona con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

2- Los recursos del municipio se relacionan con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

3- Las necesidades de la población se relacionan con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

4- El ornato público se relaciona con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar como la gestión municipal influye en la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el salvador en el 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

1- Establecer la relación de la administración eficiente con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

- 2- Demostrar cómo se relacionan los recursos del municipio con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.
- 3- Analizar la relación de las necesidades de la población con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.
- 4- Demostrar como el ornato público se relaciona con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

1.5.1. Variable independiente: La gestión municipal

Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades que los Administradores del entorno municipal con fines de lograr los objetivos de la municipalidad. En el ornato público los directivos utilizan ciertos principios del Derecho Municipal, así como la Ley Orgánica de Municipalidades que les sirven de guía para el proceso planificado de gestión. La variable gestión municipal diversifica gran parte del entorno municipal puede ser medido nominalmente en lo cuantitativo a la escala de medición de aspecto es continuo con el rango de proyección estadística aplicado para su análisis.

1.5.2. Variable dependiente: La calidad el servicio de limpieza pública

Se define como la totalidad de los rasgos y las características del servicio municipal (limpieza pública) que refiere su posibilidad para satisfacer necesidades locales o sectoriales ejecutables de periodo continuo por

parte de la municipalidad a sus contribuyentes locales en el servicio .La variable se diversifica nominalmente cuya descripción es pública o privada referido al servicio ejecutable es medida nominalmente en una escala de medición continua con un rango de proyección estadística aplicado según su análisis

1.5.3. Dimensiones: Variable independiente

Parte de una definición de la variable independiente propio de la dimensión teórica cuya dimensión operativa se desplegó en cuatro dimensiones (administración eficiente, recursos del municipio, necesidades de la población, organización de la gestión Municipal) plasman el entorno municipal de una gestión.

1.5.4. Dimensiones: Variable dependiente

Parte de una definición de la variable dependiente propio de la dimensión teórica cuya dimensión operativa se desplegó en tres dimensiones (satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente, contribuyente, actitud de uso a corto o largo plazo) plasman el entorno municipal de una gestión.

1.5.5. Indicadores: Variable independiente

La dimensión operativa con referencia a la variable independiente expulsa información que indica puntos situacionales (recursos utilizados, impuestos y tasas, suministros, espacios públicos) propios del entorno municipal.

1.5.6. Indicadores: Variable dependiente

La dimensión operativa con referencia a la variable dependiente expulsa información que indica puntos situacionales (calidad, derechos y

obligaciones con el municipio, fidelización) propios del servicio municipal.

1.5.7. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

N.º	Variables	Conceptuación	Dimensiones	Indicadores	Ítems
1	Variable Independiente "Gestión Municipal"	"Es el conjunto de acciones orientadas para el logro de la administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para mayor satisfacción de las necesidades de la población y su ornato público".	Administración eficiente	Recursos utilizados	4-20
			Recursos del Municipio	Impuestos, tasas	10
			Necesidades de la Población	Suministros	8-9
			Ornato Publico	Espacios públicos	1-2-11-12
2	Variable Dependiente "Calidad de Servicio"	Es entendida como "la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o usuario, contribuyente expresado en palabras como actitud de uso a corto o largo plazo".	Satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente	Calidad	4-5-7
			Contribuyente	Derechos y obligaciones (municipio)	6-7-15-16-18-19
			Actitud de uso a corto o largo plazo	Fidelización	3-13

Fuente: Elaboración Propia

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. Justificación teórica

En la gestión municipal encamina metas y logros del gobierno local afectando con sus erróneas decisiones de su entorno el desarrollo urbano y ambiental de la comunidad local generando problemas sociales desde su comuna influyendo con actos de corrupción flagrante, el desarrollo local es preocupante cuando la gestión enrumba en un camino superficial.

La implicancia del nivel de gestión municipal con su calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito es importante tratar sin excepciones primero si se están realizando buenas funciones en beneficio de la ciudadanía la gestión enrumba bien con sus objetivos y ello se refleja en los servicios que realiza con relación al desarrollo local del distrito se busca mejorar el municipio gestionado con sus servicios en mejora continua sostenible entrando a una armonía social e institucional proyectada.

1.6.2. Justificación metodológica

Un estudio planificado proyectado el material bibliográfico, metódico, como los instrumentos y las fórmulas de contrastación de hipótesis podrán ser aplicadas en diferentes aspectos contextuales o investigaciones futuras donde se evalúan problemas similares, la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019 que es una derivación de los problemas de la gestión municipal, y

se aplicará el método *deductivo* (extraer juicios de razón a partir de un hecho).

Las perspectivas que se buscan en la presente investigación se ajustan con los instrumentos mencionados con contribuciones bibliográficas y estadísticas con alicientes informativos de cada variable investigada reflejada de una coyuntura social propia del Distrito mencionado en el entorno municipal del cono sur limeño de Lima 42, buscándose la información real de la problemática referente a la investigación.

1.6.3. Justificación practica social

En la gestión municipal y la calidad del servicio de limpieza pública una coyuntura que extiende una experiencia del problema organizacional del municipio de Villa el Salvador en el 2019 relacionando la gestión municipal y el servicio municipal de limpieza pública que afecta al distrito insalubrementemente como ambientalmente buscándose una solución metódica con un proyecto estructurado y planificado armonioso involucrando la gestión municipal con un nuevo sistema organizacional que aplica la participación de dependencias municipales con apoyo de la ciudadanía ,permitirá que la población obtenga mejores procedimientos de recolección de residuos sólidos, así como la toma de decisiones por parte la gestión actual de hacer mejoras significativas en los procesos operativos y administrativos relacionados al ornato público.

Con el ornato el mantenimiento y cuidado del entorno municipal local de sus calles y otros con la colaboración de los ciudadanos que ayudará a mantener un ambiente limpio y mejor para mantener un ambiente

sano, los espacios públicos municipales de la ciudad se mantiene con la contribución de los tributos este impuesto se utiliza para pagar los servicios municipales esta experiencia y expectativa brinda unir la participación de límites distritales con eficiente servicio que no termine en un solo distrito siendo la participación colindante y responsable.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes nacionales

Briceño, M (2016). Elaboró una investigación titulada: “Gestión municipal y Calidad del Servicio Público Distrital de Chugay, año 2016”, la tesis se desarrolló en la Universidad Nacional de Trujillo (Facultad de Administración y Ciencias Económicas),2016. El objetivo de la tesis fue: “Sustentar cómo la Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Distrital de Chugay”, mientras en la recolección de datos proviene de dos poblaciones, siendo similares las muestras, la conclusión:

“La principal conclusión establecida amerita que la dimensión que se califican como debilidad en la variable independiente es sobre recursos humanos influye de manera restrictiva en las debilidades de la variable dependiente, con aceptación significativa del 70%”.

Valencia, C (2017). Elaboró una investigación titulada “Gestión Municipal y el desarrollo local en el Distrito de Chavín de Huántar, 2017”, la tesis se desarrolló en la Universidad Cesar Vallejo (Escuela de Postgrado). El objetivo de la tesis fue: “Determinar la relación que existe, entre la gestión municipal y el desarrollo local del distrito de Chavín de

Huántar”, los datos de recolección de la investigación fueron revisados por el programa estadístico (SPSS V.24) analizando la estadística descriptiva del entorno analítico, las conclusiones fueron:

- 1- “La Gestión Municipal tiene una relación exacta y de manera representativa con el progreso local del Distrito de Chavín de Huántar al 2017.
- 2- La Gestión Municipal tiene relación exacta y representativa con el progreso económico del Distrito de Chavín de Huántar en el 2017.
- 3- Se ha aclarado que la Gestión Municipal tiene relación exacta y representativa con el progreso de la sociedad y de la política del Distrito de Chavín de Huántar2017.
- 4- La Gestión Municipal tiene una relación exacta y representativa con el progreso del ambiente del Distrito de Chavín de Huántar al 2017”.

Guerrero, U (2017). Elaboró la investigación titulada: “Mejora del proceso de gestión de recolección de residuos sólidos en el cumplimiento de los objetivos administrativos en el distrito de San Martín de Porres”. La tesis se desarrolló en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega (Facultad de ciencias administrativas y ciencias económicas, escuela de ciencias administrativas),2017. El objetivo de la tesis fue: “Determinar si la mejora del proceso de gestión de recolección de residuos sólidos influye en el cumplimiento de los objetivos administrativos en la Subgerencia de Limpieza Pública del distrito de San Martín de Porres”, mientras el diseño sistemático y empírico de influencia directa, trabajó con una población 101 trabajadores de la Subgerencia de Limpieza

Pública de la Municipalidad de San Martín de Porras y una muestra de 80 trabajadores también de la Subgerencia de Limpieza Pública. Las conclusiones de la tesis fueron:

1. “Los trámites en línea no permitirían la participación de las personas poco hábiles en el uso de las Tics (Tecnologías de Información y comunicación).
2. Se pudo establecer que la adquisición oportuna de unidades compactadoras para la recolección de residuos influye significativamente en elevar los niveles de salubridad en el Distrito.
3. La participación de los comités vecinales de fiscalización y control del servicio de recolección de residuos sólidos influye significativamente en la sensibilización de la población con su distrito”.

Romero, C (2017). Elaboró una investigación titulada: “Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2015”. La tesis se desarrolló en la Universidad Cesar Vallejo (Escuela de Postgrado), 2017. El objetivo de la tesis fue: “Determinar la relación existente entre la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad del Distrito de Huanchaco, 2015”, mientras el diseño es no experimental, transversal correlacional, trabajó con una población de estudio de 167 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, el personal ejecutivo de varias áreas de un total de 167 trabajadores. Lo conforman: 31 gerentes y subgerentes, 52 seguridad ciudadana, 84 ejecutivos. Las Conclusiones de la tesis fueron:

- “Se comprobó que la hipótesis general afirma la presencia de una relación directa y positiva entre la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana.
- Hay una relación de significación entre la dimensión Planeación de la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana.
- Es circunstancial la relación significativa entre la dimensionalidad de la Organización de la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana, con un nivel de correlación bajo.
- Está presente una relación significativa entre las dimensiones de la Dirección de la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana, con relación moderativa.
- Hay una relación significativa entre la dimensionalidad de Control de la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana, de nivel de relación moderativa”.

Bocanegra, Eduardo (2018). Elaboró una investigación titulada: “La innovación en la gestión eficiente de la Municipalidad de San Borja en el año 2017”. La tesis se desarrolló en la Universidad Peruana de las Américas (Escuela de Administración y Gestión de Empresas). El objetivo de la tesis fue: “Determinar la influencia de la innovación en garantizar una gestión eficiente de la Municipalidad de San Borja”, mientras el diseño ha sido ex -post facto porque responde a un estudio causal, trabajó con una localidad de 600 trabajadores de la Municipalidad de San Borja, Lima-Perú. Las conclusiones de la tesis fueron:

- 1- “Las iniciativas de innovación en los gobiernos locales se caracteriza por producir cambios que generen valor público y contribuyan con el desarrollo local.
- 2- Producto del análisis realizado a la Municipalidad de San Borja y de la revisión del marco teórico, se identificaron elementos esenciales para el desarrollo de la innovación: la gestión eficiente, la tecnología, las buenas prácticas, la participación ciudadana, la competitividad, la cultura innovadora, la mejora continua y el desarrollo sostenible.
- 3- Los programas referentes a investigación en las universidades no están alineados con las necesidades reales del Perú en cuanto a lo social, económico y ambiental; por tanto, presentan una escasa ayuda a los problemas de la ciudadanía y poca aplicación práctica”.

Cáceres, Luis (2018). Elaboró una investigación titulada: “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo,2018”. El objetivo de la tesis fue: “Determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018”, mientras el diseño es de tipo descriptivo, correlacional no experimental y trabajó con una población constituida por el personal técnico administrativo de la municipalidad provincial de Ilo, lo cual está constituido por 137 trabajadores de carácter permanente o estables. Las conclusiones de la tesis fueron:

- La Gestión administrativa se adecua parcialmente a prioridades con la calidad de los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ilo.
- La relación es significativa y ocasional de las variables Gestionables Administrativas de la Calidad de los Servicios Públicos.
- La Influencia La Gestión administrativa en los servicios es aceptable en la Municipalidad Provincial de Ilo

Roque, R (2015). Elaboró una investigación titulada: “La Gestión Municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Jauja 2014”. La tesis se desarrolló en la Universidad Nacional del Centro del Perú (Unidad de posgrado de la Facultad de Ciencias de la Administración) 2014. El objetivo de la tesis fue: “Determinar de qué manera la gestión municipal incide en la satisfacción de la población en el Distrito de Jauja”, mientras el diseño es no experimental, transeccional/correlacional, trabajó con una localidad conformada por los pobladores del Distrito de Jauja, según los datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística Informática - INEI 2007 que asciende a una población de 16,524 pobladores. Las conclusiones de la tesis fueron:

- 1- La gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Jauja, debido a que a deficiente gestión municipal, hay una deficiente satisfacción de la población demostrado mediante el cálculo de la media aritmética y la prueba chi cuadrado.
- 2- La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el distrito de

Jauja; debido a que a deficiente gestión municipal, hay una deficiente satisfacción de la población respecto a la gestión social, demostrado mediante el cálculo de la media aritmética y la prueba chi cuadrado.

3- La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Jauja; debido a que a deficiente gestión municipal, hay una deficiente satisfacción de la población con respecto a la ejecución de obras demostrado mediante el cálculo de la media aritmética y la prueba chi cuadrado.

4- La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Jauja; debido a que a deficiente gestión municipal, hay una deficiente satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo demostrado mediante el cálculo de la media aritmética y la prueba chi cuadrado.

Díaz, S., Romero, R & Salas, R (2018). Elaboraron una investigación titulada: “Evaluación del Programa de incentivos a la mejora de la Gestión Municipal en la Municipalidad distrital de Barranco: 2012-2017”. La tesis se desarrolló en la Universidad del Pacífico (Escuela de Postgrado), 2018. El objetivo de la tesis fue: “Evaluar cuáles son los factores que impiden que la Municipalidad Distrital de Barranco alcance un mayor porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas en el marco del PI”, es un estudio cualitativo y de observación no directa, trabajó con 682 trabajadores entre funcionarios (5%) empleados (48%),

obreros (26%) y personal de serenazgo (21%) que labora en el 2017. Las conclusiones de la tesis fueron:

- La Municipalidad Distrital de Barranco (MDB) ha tenido un comportamiento heterogéneo en el tema del cumplimiento de las metas del Programa de Incentivos.
- En cuanto a los factores internos de la municipalidad que son transversales a todas las metas y que han impedido el alcance de las mismas.
- La MDB destina los recursos que obtiene por el PI al cumplimiento de las metas. De la información que reporta el SIAF se puede distinguir que en los últimos años la municipalidad ha privilegiado el rubro de gestión de residuos sólidos, gastos en serenazgo y mantenimiento de vías.

Navarro, C & Allpas, L (2018). Elaboro una investigación titulada: “Relación entre la gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento”. La tesis se desarrolló en la Universidad del Pacífico (Escuela de Postgrado), 2018. El objetivo de la tesis fue: “Identificar y medir la relación entre la gestión de los gobiernos locales y el acceso de los hogares al servicio de saneamiento integral (agua potable y saneamiento)”, trabajó con una población que vincula varios distritos de Lima metropolitana. Las conclusiones de la tesis fueron:

- El acceso a los servicios de saneamiento integral es más alto en la zona urbana que en la rural en ambas tecnologías utilizadas en el proceso.
- Es importante la participación de algún miembro del hogar en la organización local, además de una mejor gestión municipal.

- Los hogares del ámbito de un gobierno local son óptimos indicadores de gestión, capital de provincia, TIC disponibles y alto nivel de organización local.

Ramón, M (2016). Elaboró una investigación titulada: “La naturaleza jurídica de la actividad de limpieza pública a cargo de los gobiernos locales”. La tesis se desarrolló en la Pontificia Universidad Católica del Perú (Escuela de Postgrado), 2016. El objetivo de la tesis fue: “Determinar cuál es la naturaleza jurídica de la actividad de limpieza pública; es decir, si efectivamente es un servicio público, tal y como se ha asumido en los últimos años”, mientras el diseño es de naturaleza comparado, trabajó con una muestra en los distritos San Juan de Miraflores, Rímac, Comas y Villa María del Triunfo. Las conclusiones de la tesis fueron:

1. El servicio de limpieza pública es una actividad inherente a la finalidad social del Estado, de competencia de los gobiernos locales en materia de saneamiento ambiental, salubridad y salud.
2. Las fases operativas de la limpieza pública se han dividido en: barrido de calles y recolección de residuos sólidos. La primera tiene como componentes a las actividades de barrido, baldeo, desarenamiento, limpieza y mantenimiento del mobiliario urbano. La segunda se compone de las actividades de recolección, transporte, transferencia y disposición final de los residuos sólidos.
3. La limpieza pública podría adecuarse en las categorías jurídicas de servicio público y función pública.

4. En la mayoría de municipalidades el alto índice de morosidad de los ciudadanos genera que el monto recaudado por arbitrios municipales resulte insuficiente para el financiamiento de la limpieza pública del distrito.

Rentería, J. & Zeballos, M (2015). Elaboró una investigación titulada: “Propuesta de mejora para la gestión estratégica el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de los Olivos”. La tesis se desarrolló en la Pontificia Universidad Católica del Perú (Facultad de gestión y alta dirección) 2015. El objetivo de la tesis fue: “Generar una propuesta de mejora para la gestión estratégica del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Domiciliarios del distrito de Los Olivos”, trabajó con una población domiciliaria de un sector de los Olivos. Las conclusiones de la tesis fueron:

- Los residuos sólidos domiciliarios son aquellas sustancias productos o subproductos en estado sólido que son generados en actividades realizadas en las viviendas.
- La importancia de la gestión de los residuos sólidos domiciliarios radica en la reducción de residuos sólidos llevados a los rellenos sanitarios y reaprovechados con fines ambientales, sociales y económicos.

1.7.2. Antecedentes internacionales

De la Torre, J (2014). Elaboró una investigación titulada: “Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en

México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)”. La tesis se desarrolló en la Universidad Complutense de Madrid (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología), 2014. El objetivo de la tesis fue: “Investigar y conocer la influencia que la reforma municipal de 1983 tuvo en la creación y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México”, mientras el diseño es de método comparativo, trabajo con una población de información cualitativa para obtener a partir del trabajo de campo, específicamente a los principales actores políticos 137 de los municipios estudiados (presidentes municipales, regidores y funcionarios de primer nivel) el objetivo inicial fue entrevistar a un total de 144 personas .Las conclusiones fueron:

- Encontramos muchas claves de lo que hoy es el régimen municipal mexicano, de ahí que los datos aportados nos han permitido corroborar la evolución y el carácter dinámico e intermitente del municipio como institución política, territorial y administrativa.
- Se presenta el resurgimiento de los gobiernos locales en México. El contenido de la misma, ya que dicha reforma trató de reconstruir los endebles cimientos que el régimen municipal centralista.
- Las reformas representaron una condición necesaria más no suficiente para la creación y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los gobiernos municipales.
- Se viene a complementar otros cambios que tanto en lo político como en lo económico se sucedieron de esta manera encontramos que uno

de sus principales logros de la reforma fue reconocer al ayuntamiento como el gobierno del municipio administrativo.

Armada, E., Martínez - Gallego, F., Segarra, E & Díaz, A. (2016).

Elaboró una investigación titulada: “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”. La tesis se desarrolló en la Universidad de Murcia, España, Departamento de actividades (2015). El objetivo de la tesis fue “Valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, analizando dos momentos temporales, 1991 y 2015”, mientras el diseño es de metodología selectiva, trabajo con una población objeto de estudio que está compuesta por la totalidad de usuarios de 20000 de los centros deportivos que gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena. Las conclusiones de la tesis fueron:

- La satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas del municipio de Cartagena es alta.
- La innovación que ofrece la adquisición de nuevos y diferentes materiales para la docencia de la actividad física y la puesta en marcha de nuevas instalaciones.
- La percepción del “coste y forma de pago de los servicios” por los usuarios de los centros deportivos es muy similar a años anteriores.

Pérez, L (2016). Elaboró una investigación titulada: “Los Gobiernos Municipales como agentes del desarrollo social: El caso del Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016”. El objetivo de la tesis fue:

“Conocer y dimensionar la capacidad institucional con la que cuenta la actual administración del Ayuntamiento de Tijuana, B.C., 2014-2016, para implementar programas de desarrollo social en el marco de sus competencias y recursos disponibles”, trabajó con una población objetivo como: jóvenes de 13 y 25 años, ejercido por los programas de desarrollo social para los años 2014 y 2015 en Tijuana. La conclusión de la tesis fue:

El municipio, según lo establecido en la Constitución Política de la República Mexicana, reúne las siguientes características: personalidad jurídica propia, patrimonio propio, no tiene vínculos de subordinación jerárquica con el gobierno del estado, administra libremente su hacienda, tiene facultades reglamentarias, ejecutivas y judiciales y su gobierno es electo popularmente. Fue a partir del proceso de descentralización instrumentando en el país desde la década de los ochenta del siglo pasado, sumado a las modificaciones introducidas al artículo Constitucional 115 en los años 1983 y 1999, que estas facultades fueron asignadas al municipio, dotándolo de mayores capacidades y recursos, lo que ha permitido que los ayuntamientos ganen atribuciones propias como orden de gobierno.

Bellido, A (2013). Elaboró una investigación titulada: “Análisis de eficiencia municipal: La Municipalidad de La Plata”, mientras el diseño es de naturaleza cuantitativa, trabajó con una población seleccionada se conforma por el municipio de La Plata. Con una población estimada por el último Censo Nacional (2010) en 654.324 habitantes, y una superficie territorial de 940,38 kilómetros cuadrados, la densidad habitacional

refleja 585,2 habitantes por kilómetro cuadrado. Las conclusiones de la tesis fueron:

1. Se puede determinar que el municipio, cubre todos sus gastos que, si bien depende de la coparticipación de los organismos superiores, no es en un porcentaje excesivo, y que llega a cubrir ampliamente su gasto en personal, lo que implicaría un buen indicio, dado que no se encuentra ligado a presiones políticas de niveles superiores.
1. Cabe destacar que la cantidad de personal por habitante con la que cuenta un municipio, puede estar asociada con una mayor prestación de servicios a la comunidad o con una política ocupacional más activa por parte del municipio, lo cual, en este último caso, es una decisión política que poco tiene que ver con una administración eficiente.

Criollo, R (2014). Elaboró una investigación titulada: “Gestión ambiental Municipal: Una propuesta de indicadores de evaluación” .La tesis se desarrolló en la Universidad de Sao Paulo Escola de Engenharia de Sao Carlos ,programa de pós-graduacao em ciencias da Engenharia ambiental. El objetivo de la tesis fue: “Proponer un modelo de indicadores de gestión ambiental para los gobiernos municipales del departamento de Nariño en Colombia, como instrumento de apoyo a la evaluación de la gestión ambiental desarrollada por la Contraloría Departamental de Nariño”, trabajó con una población 59 personas, representantes del 44% de los municipios del Departamento. Las conclusiones de la tesis fueron:

- El modelo propuesto se constituye en el primer paso para la implementación de un sistema de indicadores de la GAM y como tal

requiere de discusiones más profundas en temas como el grupo de actores, la selección de indicadores, las dimensiones y la ponderación de los mismos en el proceso de agregación.

- Los indicadores permitieron establecer una línea de base del avance de la GAM en el departamento de Nariño, enfocada en temas específicos de competencia directa de las administraciones municipales, como ambiente sano, saneamiento básico y calidad de vida. Adicionalmente permitieron tener una idea de la capacidad institucional y la postura de los municipios frente a los temas ambientales.

1.8. Marco teórico

1.8.1. La gestión municipal

En su artículo de opinión Armas, G (2016), señala que “el concepto gestión municipal no está definido a pesar de ser de uso práctico. La Real Academia Española define el criterio gestión simplemente como acción y efecto de gestionar o administrar. Empero, esos infinitivos no son sinónimos, ni su acción y efecto denotan el mismo objetivo. El criterio relativo a lo municipal, se entiende como perteneciente o relativo al municipio, gobernado por la ley y según quien ejerce la autoridad municipal, el alcalde y el consejo. La gestión municipal se ocupa de guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio. La administración municipal tiene como propósito la consecución de los recursos idóneos y su asignación óptima (eficiente y eficaz). Así, la gestión municipal deviene en una herramienta para la administración

municipal, a la vez que centinela del cumplimiento de sus deberes para con el municipio, se podría definir la gestión como un conjunto de acciones orientadas al logro de una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población. Quien ejerce la función de gestor municipal, el municipio, es un centinela de las acciones y efectos de la administración municipal”.

De lo mencionado podemos indicar, el termino gestión municipal no está definido y está vinculado con el municipio que ejerce la autoridad por medio de su representante legal que es el alcalde quien satisface las necesidades de su comuna con el cumplimiento de sus metas como objetivos con el uso o manejo apropiado de los recursos del municipio.

En la actualidad como lo describe Asencio, P (2006), “nadie cuestiona que los ayuntamientos constituyen una de las administraciones más dinámicas e innovadoras de todo el sector público. Políticos y directivos locales se enfrentan cada día al noble fin de gestionar e implantar bienes, servicios e infraestructuras públicas. Los ciudadanos, legítimamente, demandan y exigen respuestas adecuadas; y los ayuntamientos, por tanto, precisan contar con técnicas, instrumentos y estrategias eficaces y eficientes. las habilidades o los principios más relevantes en el funcionamiento de las principales áreas municipales. Asimismo, la gestión política y operativa de todos aquellos interesados en el fascinante mundo de las Corporaciones Locales”.

De lo mencionado podemos indicar que se polemiza a los municipios que componen el acto de planificar ,controlar y dirigir los recursos con

los que cuenta la comuna siendo productivas e innovadoras en todo su ámbito ,de su entorno político como funcionarios de su localidad que cotidianamente enfrentan el fin de gestionar(guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio) implantando activos como servicios públicos infra estructurados ,las exigencias de los ciudadanos que exigen resultados ,los municipios que se exigen con contar con medios técnicos y estratégicos eficaces como eficientes aplicándose principios hábiles para el buen funcionamiento de las principales áreas municipales dentro del mundo de las corporaciones de la localidad de un mundo fascinante”.

Para Pantigozo, M (2018), “El sistema de gobierno municipal se basa fundamentalmente en el alcalde, así que la alcaldía, es a la vez el órgano de gobierno y órgano de administración. El órgano colegiado denominado concejo municipal ejerce su poder en base al Reglamento Interno, el cual varía de acuerdo a las características de la jurisdicción y al pensamiento de la mayoría. En su entorno la alcaldía. atribuciones del alcalde (relación con el concejo municipal, administración interna, funciones de la administración externa, medidas económicas, funciones de integración, funciones sancionadoras), el concejo municipal atribuciones del concejo municipal (poder legislar, punto de vista administrativo, orden financiero), regidores sus funciones (proponer proyectos, ordenanzas, acuerdos, desempeñar delegaciones, integrar, concurrir, otros)”.

De lo mencionado podemos indicar el centro de toda gestión municipal es el alcalde siendo la alcaldía el punto de administración del

gobierno local que realiza actividades propias del reglamento interino de acuerdo de las jurisdicciones que dirige como las funciones del alcalde, del concejo municipal, funciones de regidores este entorno se un conjunto de eslabones y es secuencial un área asume y otra acata o contrapone si no es claro lo que atribuye.

1.8.2. Tipos de Gestión Municipal de Servicios

Siguiendo al Grupo Servilegal Abogados, (2018) indican que “las fórmulas más utilizadas en la prestación de servicios públicos a nivel municipal. Actualmente hay cuatro fórmulas de prestación de servicios a nivel municipal, todas ellas están estrechamente relacionadas con la población de cada municipio como la gestión directa cuando los servicios públicos son gestionados directamente por la administración local. La *gestión directa* mediante descentralización funcional cuando el gobierno gestiona los servicios a cargos de agencias, tales como organismos autónomos, entes públicos empresariales, empresas públicas o fundaciones en los que predominan una cultura de negocio, que evita así rigideces típicas de los sistemas de administración pública, si bien son capaces de prestar los servicios con mayor rapidez y más adaptados a las necesidades de los ciudadanos. La *gestión indirecta* mediante externalización consiste en que el gobierno local contrate con una empresa privada la prestación de un servicio, pero mantiene la capacidad de decisión y control sobre el mismo. Este proceso se fundamenta en dos ideas básicas: la provisión de servicios se deja en manos de proveedores especializados y, a la vez, supone una transferencia de conocimiento entre proveedores y clientes, que contribuyen a mejorar la calidad de los

servicios. La *gestión indirecta* a través de empresas mixtas mediante las cuales la gestión de servicio la realiza una entidad participada por el sector público y el privado”.

De lo descrito anteriormente, podemos señalar que lo más utilizado para la prestación de servicios municipales están relacionados con la población de los municipios como la gestión directa y descentralizada funcional, la gestión indirecta mediante externalización, la gestión indirecta a través de empresas mixtas todas estas modalidades con un solo propósito la prestación de servicios a la localidad de maneras propias con el objetivo desarrollar el entorno local como su ornato público.

1.8.3. La gestión municipal indirecta

Siguiendo a Herrera Talina (2016), “la Administración Municipal o los particulares de forma indirecta prestan el servicio, dejando claro que aun y cuando sean los particulares los que asumen los riesgos económicos. La administración pública es titular del servicio, existe gestión indirecta de los servicios cuando la administración competente contrata su prestación con los particulares y estos asumen del todo o en parte del riesgo económico de la prestación del servicio”.

De lo mencionado podemos indicar la prestación del servicio sea propio del municipio o de sus particulares de forma indirecta se deja claro que se asumen riesgos económicos siendo el municipio titular de la prestación, para que exista esto tiene que prescindir la municipalidad del servicio(os) solicitados por sus gerencias dependientes.

1.8.4. Características de la gestión municipal

Como se refiere Herrera (2016),” la gestión indirecta se determina por el rendimiento del servicio es realizado para el sector privado o no, manteniendo la administración pública y la provisión responsable del servicio público mediante técnicas de contratación externa. En síntesis:

- La Titularidad del Servicio Público
- La Transparencia en la Gestión Pública
- La Accesibilidad de todos los Ciudadanos naturales
- El Control Efectivo del Servicio Público
- La Responsabilidad del Servicio de ámbito Público”.

De lo mencionado podemos resumir que, la Gestión indirecta se caracteriza por la titularidad pública la responsabilidad del gobierno local con la transparencia esa claridad de informar lo que se hace públicamente evitando secuelas propias de la corrupción es facilidad de tener asistidos a los ciudadanos con el programa ejecutable controlado con el efectivo servicio con la responsabilidad del compromiso al servicio público que este manifiesta con su prestación efectiva.

1.8.5. La gestión municipal directa mediante descentralización funcional

Siguiendo al Grupo Servilegal, Abogados (2018), “La Gestión Municipal Directa mediante Descentralización Funcional ,el gobierno lleva adelante los servicios a cargos de instituciones públicas ,tales como organismos que se desempeñan por cuenta propia ,entidades públicos empresariales ,empresas estatales o las organizaciones constituidas no reditualmente que, por voluntad la predominan la cultura de negocio que

evita así rigidez típica de los sistemas de Administración pública , tienen la capacidad de brindar los servicios con mayor velocidad y mayor adaptados a las necesidades de la población”.

De lo mencionado podemos indicar la asistencia de un servicio para la gestión municipal directa mediante descentralización funcional esta con el entorno del gobierno con sus instituciones públicas autónomas privadas y nacionales o (O.N.G.) organización no gubernamental, tales que facilitan directamente el servicio(os) en la municipalidad.

1.8.6. Características de la gestión municipal directa

Siguiendo al Grupo Servilegal (2018), “la Gestión directa se caracteriza por:

- Autonomía pública
- Sin fines de lucro
- Servicios agilizados
- Adaptación a la necesidad de la comunidad”.

De lo mencionado podemos indicar las características propias de esta modalidad de gestión su autonomía es pública con la transparencia que sustenta que excluye el lucro de sus cuentas por no ser esa prestación propia, la rapidez del servicio minimizando procesos como subprocesos evitando la procrastinación con esa adaptación del medio local a sus necesidades de su entorno.

1.8.7. La gestión municipal indirecta mediante externalización

El Grupo Servilegal, Abogados (2018), señalan en su artículo que “La Gestión Indirecta mediante Externalización es el gobierno local quien

acuerda con una empresa particular la tercerización de un servicio, pero conserva el dominio y de decisión del control sobre el mismo. Este proceso se inicia en dos ideas fundamentales: contabilizar una serie de recursos para los servicios que sumen los consignatarios especializados y, a la vez, supone el envío de información entre consignatario y clientes que contribuyen a renovar la calidad de los servicios”.

De lo mencionado podemos indicar que la gestión indirecta mediante externalización el gobierno contrata una empresa privada dirigiendo la prestación del servicio con procesos fundamentales típicos de una gerencia administrativa o Gerencia de servicios a la ciudad y gestión municipal.

1.8.8. Característica de gestión municipal indirecta mediante externalización

Siguiendo al Grupo Servilegal, (2018) explican en su ponencia que las características son las siguientes:

- Contratación estatal
- Tercerización controlada
- Desarrollo de la calidad de los servicios.”

De lo mencionado podemos indicar la gestión indirecta mediante externalización se caracteriza al tener la contratación del estado con toda la responsabilidad sobre el tercero que lo asiste tercerizadamente sin tener autonomía llegándose con la mejora del servicio con la asistida calidad recurrente para iniciar y terminar lo pactado.

1.8.9. La gestión municipal indirecta a través empresas mixtas

El Grupo Servilegal, Abogados (2018), se refiere a la gestión municipal indirecta a través de empresas mixtas como “la gestión indirecta a través de empresas cuyo capital tanto de empresarios o empresas privadas como del estado, en la gestión municipal dependerá de los derechos y de las acciones que tenga cada parte en la empresa, tomando las decisiones conjuntamente por lo tanto la principal característica de la gestión en una empresa mixta es la convivencia del interés público y privado, mediante las cuales se recalca la gestión de servicio lo ejecuta una entidad participativa en el ámbito público y el privado”.

De lo mencionado podemos indicar que el servicio la realiza una institución que participada con el sector público y el privado con mutuo acuerdo con la municipalidad gestora del servicio contratante y los funcionarios que desempeñan funciones en las áreas que participan en la ejecutoria del servicio (os) en el entorno de la gestión municipal.

1.8.10. Características de la gestión municipal indirecta a través empresas mixtas

Según el Grupo Servilegal, Abogados (2018), “las características la Gestión Municipal Indirecta a través de empresas mixtas” son:

- Inversión pública o privada
- Cooperación mutua de servicio
- Convivencia del interés publico
- Participación del estado e institución privado en el servicio”.

De lo mencionado podemos indicar según el Grupo Servilegal, “la

gestión municipal indirecta a través de empresas mixtas es de inversión pública o privada es decir trabajan con ambos sectores, hacen la cooperación acordada del servicio que tratan, la participación del interés local donde se hace el servicio, la participación de la instituciones públicas o privadas de manera indirecta propias características de este tipo de servicio con la Municipalidad”.

1.8.11. La Gerencia

Según Krygier, A (1988), una Gerencia está definida como “un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización institucional”.

De lo mencionado podemos indicar el termino gerenciar remonta del latín *genere* (conducir, llevar a cabo), la gerencia es una entidad que administra y lleva a cabo una propuesta administrativa enfocada a la dirección y liderazgo de una organización el autor conciso estructuralmente la gama funcional de una gerencia en acepción propia de la organización que es asistida al gerenciar.

Según Phil Crosby (1988), una Gerencia viene a ser “el arte de hacer que las cosas ocurran”.

De lo mencionado podemos indicar que el autor señala que es cualquier actividad realizada por procesos que encaminan subprocesos anteriores en una secuencia de propósitos logrados objetivamente al conducir y llevar acabo logros que son resultados de actividades bien realizadas al gestionar propósitos ecuánimes cuantificables o cuantitativos correlacionando aspectos no particulares que se atribuyen

de la participación según la jerarquía institucional que formaliza su entorno en el desempeño desde quien dirige ese entorno”.

Según Héctor A. Loarca (2014), “la Gerencia, en si es un término ampliamente difundido en la administración, con el mismo comienzo de la historia con retrospectiva histórica, Iglesia, Imperios, Naciones y Estados; Universidades y los Ejércitos, como así también el emprendimiento del orden siendo gerenciados para alcanzar sus objetivos, para cumplir la misión establecida y producir resultados mediante la organización. La Gerencia, con su nombre u otro viene ser cronológica, es una institución de orígenes pasados en el tiempo, forma parte natural de la sociedad, llámese empresa, fabrica, municipalidad o sociedad”.

De lo mencionado podemos indicar que el autor centraliza el termino Gerencia en su origen de las Ciencias Administrativas en un sentido cronológico a su uso y preponderancia objetiva administrativa con la necesidad ser gerenciado logrando una perspectiva de la administración que es la misión de la línea empresarial o institucional generando resultados ,también define la define como una institución muy antigua es parte de la historia colectiva de la sociedad con emprendimiento como empresa ,municipio o club ello es gerenciado conducir, llevar a cabo resultados obtenidos.

Según la definición propia, la gerencia es un proceso continuo bien definido que permite un perfecto accionamiento de engranajes entre los recursos que tiene sean físicos y humanos, esto logra realizar completamente una acción o proceso con los objetivos planteados con

continuidad en sus actividades a realizar delegadas con responsabilidad existiendo fluidez en el desarrollo de sus actividades.

De lo mencionado podemos indicar al definir el proceso continuo se definen varias funciones que se enlazan en un solo propósito lograr el objetivo de gestionar siendo algo intangible el entorno de procesos se hacen en la gerencia desde un ámbito tangible con continuidad de actividades que se hacen finitas en el desarrollo del conjunto de acciones para llegar a una meta establecida.

Cabe señalar que, por definición particular, la gerencia tiene características propias para desarrollar sus funciones y son:

- Desarrollo de tareas de gestión
- Desempeño de funciones asistidas
- Responsabilidad del entorno gerencial
- Control de actividades ejecutables
- Conducción de toda su jurisdicción
- Dirigir procesos y subprocesos
- Administrar eficientemente la dependencia
- Coordinar con comunicación horizontal

1.8.12. Tipos de gerencia

Para Héctor A. Loarca (2014), “las Gerencias se tipifican de la siguiente manera:

1. *Gerencia Contemporánea*: El movimiento gerencial está en proceso,

la disciplina de dirigir, controlar y proveer, tiene la responsabilidad de modelos que se adaptan a la realidad con un presente que tiene un futuro por venir.

El liderazgo constituye un rasgo del perfil gerencial que visualiza la capacidad de desarrollar la comunicación con coraje conservador de flexibilidad innovadora con ese optimismo que tiene un equipo de trabajo directo y social forjando un líder que es formado por la experiencia.

2. *Gerencia Pública*: Es el entorno organizado del sector público dentro de la administración pública de gobierno, Estado sus posiciones usuales identifican la gestión pública de instituciones del Estado priorizando el aparato público eficiente des procrastinado”.

En la Gerencia Pública se identifica la responsabilidad de los roles del perfil que general tiene bajo sus atribuciones el manejo la política pública y el presupuesto estatal, es decir el dinero de los ciudadanos tributado para el Estado.

3. *Gerencia Social*: El mundo actual se encuentra en pleno proceso situacional social. El actuar en corto plazo aplica políticas económicas legítimas que han producido deterioros constantes y acelerados en la calidad de vida vejando la cuestión social con los accesos a la calidad de vida en general con una transformación que se negativa con los valores en los que se debe establecer una sociedad democrática y moderna. La gerencia social es emergente como el instrumento desarrollador del capital social permite potenciar la movilización

dinámica para producir los resultados sociales en si esta gerencia requiere de los perfiles más precisos para ejercer la eficiencia de producir un cuantitativo proceso importante en la gestión pública y la gestión privada con objetivos a contribuir con la gestión de implementar la política de superar situaciones extremas y críticas asumidos valores que la gerencia están logrando como solidaridad, cooperación, participación, transparencia, responsabilidad, para los logros del liderazgo amplio”.

De lo mencionado podemos indicar la tipificación de la gerencia en términos teóricos se hacen similares en función no en organización la gerencia contemporánea cuya cualidad es la capacidad de liderazgo ajustados a la realidad y visión administrativa de cualidades como el optimismo, el coraje, la preparación, el trabajo en equipo, la comunicación, el contacto directo social, conservador, flexibilidad, la innovación; la gerencia pública de un entorno del sector público con responsabilidades y roles con el manejo de políticas públicas y de presupuesto en si la vinculación es gubernamental directa; la gerencia social emergente del capital social potencia la dinámica de producir resultados relacionándose con la gestión pública y privada con valores similares a las gerencias anteriores con el vínculo social participativo del entorno prácticamente coyuntural significativa con flamantes mejoras en diferentes posiciones administrativas.

1.8.13. Calidad de servicio

Siguiendo a Diaz de Santos, Madrid (1991), “La definición deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las

necesidades y expectativas del cliente o usuario, contribuyente expresado en palabras como actitud de uso. Antes de abordar la definición de la calidad de servicio es pertinente hacer algunas precisiones, los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material, se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida. Los bienes intangibles se denominan, generalmente servicios. Su estructura es inmaterial. Se trata de actos que recibe el cliente, a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias. En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible. Toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal. La calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente”.

De lo mencionado podemos indicar la calidad de servicio de la calidad cuyo objetivo es dar satisfacción al cliente con el servicio o producto referente con una municipalidad es el servicio que se brinda en su localidad de gestión y continuando con este punto ello capaz de satisfacer las necesidades del cliente o contribuyente siendo tangibles o intangibles (lo tangible referente al producto e intangible al servicio) la tangibilidad de servicio en las municipalidades es variada siendo el cliente el contribuyente ajustándose las expectativas y deseos de mejorar”.

Astros, I (2016), explica que “en la actualidad existe una cierta concordancia con la condición que aporta, a proceder la posición empresarial de más de un año para los clientes relativos el producto o servicio solicitan, una opinión positiva de la empresa es complacer ampliamente todas las obligaciones y expectativas de la calidad del servicio ,por lo tanto satisfacer las expectativas respecto al cliente siendo de mucha importancia la información adecuada que recibe de la calidad disponible.

Sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido. La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo}, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos”.

De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

De lo mencionado podemos indicar que, no hay discrepancias en presentar la posición de la empresa o municipalidad en el largo plazo siendo una opinión particular sobre el producto o servicio y para que exista una opinión positiva debe ajustarse a las necesidades y satisfacciones, la calidad es un requisito imprescindible siendo a corto o largo plazo la calidad de servicio se ha vuelto en un elemento estratégico

con una ventaja diferenciadora que perdura en el tiempo es decir esa estabilidad administrativa viene hacer redituable y positiva haciéndose diferenciadora con el cliente siempre y la competencia.

Castillo, J (2015), señala que “La calidad del servicio es un tema actual perteneciente a las líneas de investigación de Marketing, dentro del que la literatura es relativamente amplia. La mayor parte del trabajo hasta ahora realizado por diferentes autores, se centra en debatir acerca de los determinantes que subyacen a la calidad de los servicios, las corrientes más importantes apuntan por la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que reciben, y otros se establecen que este parámetro de medición no es el más adecuado y que hay otros. El problema principal es el determinar de qué manera se puede medir la calidad del servicio, de tal manera que la organización conozca si efectivamente el cliente está recibiendo el servicio que la espera recibir”.

De lo mencionado podemos inferir que una metodología que beneficia a las empresas que es el Marketing, el autor critica a sus colegas que debaten determinantes (algo que se considera importante) y que están de bajo con lo propuesto acerca de la calidad de servicios hacen referencia con sus corrientes teóricas ciñen la diferencia de los clientes con sus expectativas con datos importantes con que se examina el tema no siendo lo adecuado hay otros la problemática es moderar la calidad de servicio haciendo que la organización tenga una idea efectiva del cliente con la calidad de servicio y lo que recibe.

1.8.14. Características de calidad de servicio

Según Anearte (2013), “algunas de las características a seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Realización de los objetivos permitentes
- Ser utilizado para el uso del diseño correcto
- Adaptación del uso del servicio
- Facilitar el acondicionamiento de las necesidades
- Conceder los logros establecidos

En resumen, podemos señalar que es concreta la referencia del autor y la información que apertura es directa y clara, la calidad de servicio es objetiva y sirve para lo que se diseñó, adecuada al uso del producto o servicio, solucionando necesidades del cliente, con resultados que deben ser favorables estas características son propias de la calidad de servicio”.

1.8.15. Los servicios públicos (servicios municipales)

Siguiendo a Arriola (2009), desde el punto de vista ontogénico, podemos colegir que: “el servicio, viene del vocablo servir y deriva en *servicio* con sus declinaciones en *servidor*, cervical, útil, necesario; y la palabra *publico* deriva de *publicus*, de *populus*, que significa *pueblo*. En tal sentido, el servicio público, es una necesidad del pueblo, es necesario para todos los ciudadanos para realizar sus actividades urbanas o rurales, en tal sentido para habitar el trabajo, recrear, comprar y vender además las actividades humanas requieren de los servicios públicos en la sociedad desarrollada o en vías de desarrollo. Los servicios públicos municipales son aquellos que por su concepción de entidades del Estado

(nacionales, regionales locales) prestan a una población. Estos servicios pueden ser prestados en forma directa o a través de terceros”.

1.8.16. Características del servicio público

Siguiendo Arriola, D (2009), “entre las características principales de los servicios públicos, podemos mencionar entre ellas:

- Planeación través del planeamiento de la gestión operativa de los servicios públicos (expresados en los perfiles gerenciales como instrumentos metodológicos específicos del plan de gestión operativo) se puede mejorar la gestión de los mismos, porque supera el viejo plan operativo, el mismo que solamente indica ¿qué hacer?, pero no determina el ¿cómo hacer?, que si lo incluye el plan de gestión operativa.
- Continuidad y permanencia. Un servicio público debe ser aplicado de manera regular y continua y que no se produzcan interferencia en su asistencia.
- La igualdad del momento de la insuficiencia se determina el aumento de los servicios públicos en forma equilibrada en lo que se refiere a la calidad y protección.
- Equidad, el servicio deberá prestarse igual todos.
- Adecuación, el servicio debe corresponder en la calidad y adecuación de las necesidades”.

De lo mencionado podemos indicar el autor dignifica el plan a través del planeamiento de gestión operativa con la mejora continua del viejo

plan que no tiene realización también atribuye la continuidad y permanencia del servicio sin interrupciones acertando la realidad problemática de una constante incrementación de los servicios con calidad cobertura con equidad imparcial con todos los habitantes adecuando el servicio de calidad y cobertura según las necesidades de la población local”.

1.8.17. División del servicio público

Siguiendo Diomedes Aristides Arana Arriola (2009), “de acuerdo a un sector de la doctrina de la gestión pública, el servicio público como genero tiene varias divisiones en la aplicación de las herramientas de gestión pública moderna municipal, sin embargo, cabe mencionar las divisiones esenciales del servicio público, tales como:

1. Esenciales y no esenciales; los primeros no afectan de no prestarse la existencia del Estado: la policía, la educación, la salud. Los Servicios públicos no esenciales satisfacen necesidades de interés particulares su existencia o no prestación no pone en peligro la existencia del Estado.
2. Permanentes y pasajeros; los primeros son los prestados de manera moderada y continua para la satisfacción de necesidades generales. Los pasajeros; su funcionamiento prestación es de carácter ocasional o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva breve.
3. Nacionales, estatales, distritales, municipales y concurrentes, un servicio público nacional es el prestada por el Estado que se encuentran señalados en la Constitución de la República; y los

Servicios públicos municipales, en conformidad con la Constitución de la República y ley Orgánica de Municipalidades ley 27972.

4. Servicios públicos de competencia concurrente; son aquellos en cuya prestación está provisto por distintos órganos del Poder público, nacionales, distritales, estatales o municipales en forma exclusiva por órganos de la administración o por particulares.
5. Servicios públicos administrativos y servicios públicos industriales y mercantiles; los primeros tienen un fin prestacional de carácter nomofilático, cosmopolita y de carácter general, mientras que estos últimos específicamente referidos a las actividades de mercantiles, para atender necesidades de interés general.
6. Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros los señalan como tales en la constitución política y las leyes establecidas y son indispensables para el entorno nacional (normas públicas). Los optativos, el orden jurídico con la potestad discrecional de la autoridad competente administrativa.
7. Servicios públicos Directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros su prestación es asumida directamente por el Estado (nacionales, estatales, municipales, distritales, instituciones descentralizadas). Por concesionarios, no los asume directamente el estado se prestan a través de concesionarios cabe mencionar que la concesión de bienes de las municipalidades se aprueba con el voto conforme de dos tercios del número legal de regidores que integran el concejo municipal”.

De lo mencionado podemos indicar que el autor se manifiesta con la doctrina de la gestión pública con divisiones como esenciales y no esenciales los primeros de no prestarse afectarían al estado y los segundos no esenciales a pesar de satisfacer necesidades de interés su existencia y no prestación no afectarían al estado, están los permanentes y esporádicos lo primeros prestados de forma regular y continua y lo segundos son eventuales, los servicios públicos de concurrencia concurrentes se relacionan con el sector público cuyas prestaciones concurren a distintas órganos de poder productivo bien sean nacionales, distritales, estatales o municipales la gama se expande con los servicios públicos administrativos, industriales y mercantiles cuyo ámbito se generaliza en su propio entorno directa indirectamente con el gobierno local y central otra parte de la gama son los servicios públicos obligatorios y optativos los primeros con la constitución y leyes ordinarias los segundos con orden jurídico a potestad de la autoridad administrativa, los servicios publico directos y por concesionarios y otros medios legales asumidas por el estado los servicios públicos directos y los concesionarios no los asume directamente el estado según el artículo 33 de la ley orgánica de municipalidades el autor exploya fundamentos expuestos con otros artículos de la ley orgánica de municipalidades.

1.8.18. Servicio de limpieza pública

Según lo que plantea Soria, B (2007), “el servicio de limpieza pública vendría siendo las acciones de barrido y aseado de calles, establecimientos públicos y plazas, así como la recolección, transporte de residuos sólidos, descarga con el destino final de los residuos sólidos”.

De lo mencionado podemos señalar lo conciso que esta definición del autor mermando puntos concretos que no menciona, inicia las acciones de barrido y termina con la distribución final de los residuos sólidos ello está dentro de la normativa de la limpieza pública pero no refleja el entorno completo que plasma puntos importantes como el sistema de recolección de los detritos sólidos como el objetivo operativo funcional público.

Y la propuesta de Osman (2018), señala que “Es la gama de actividades y procesos que comprenden el almacenamiento o hacinamiento, presentación, recolección o acopio, transporte, transferencia, tratamiento, disposición, barrido y limpieza pública”.

De lo expuesto en el párrafo anterior, podemos indicar que el autor describe una secuencia de actividades y procesos del servicio de limpieza pública hace semblanza del orden que debe llevar iniciándose con el almacenamiento y reuso y reciclaje no puntualiza aspectos recurrentes del servicio de limpieza pública solo indica procedimientos puntuales.

Siguiendo a Atehortúa, C (2014), opina que “La expresión de *servicio público*, corresponde a una categoría lícita que hace observación a la gama de actividades de carácter general ocupacional estatal o privada con el fin de aprovisionar a otras personas asistencia, que facilita el derecho a tener una vida digna que incluye actividades de variado orden”.

De lo mencionado podemos indicar el autor generaliza el conjunto de actividades según el personal que lo ejecuta sea estatal o privado

brindando prestaciones que facilitan de percibir la vida honesta esto es desde un punto particular y concluye actividades muy variadas pone ejemplos el criterio es de carácter individualista.

Para Betty Soria, B (2007), señala que son “Servicios equilibrados por el Estado con o sin servicio recíproco / método y acción encaminada a complacer necesidades básicas o fundamentales mediante asistencias particulares sujetas a un régimen de derecho público, que determina los principios de regularidad, uniformidad, adecuación e igualdad. Esta actividad puede ser prestada por el Estado o por los particulares (mediante concesión)”.

De lo mencionado podemos indicar el autor expresa dos definiciones que involucran en la temática que refiere a la participación del Estado con o sin contraprestación que referencia técnica que emplean para su realización siendo necesidades que se sujetan a los principios del régimen del derecho público la prestación es pública o privada.

Siguiendo el criterio propio: “El servicio de limpieza pública es una actividad necesaria en una localidad urbana o regional que desempeña prestaciones de servicio directa o indirectamente en una municipalidad, controlando la salubridad del ornato público, evitando la aparición de infecciones ambientales, erradicándose del ornato como el entorno vivencial de un distrito controlando diariamente y reduciendo la carga de residuos sólidos (focos ambientales negativos)”.

1.8.19. Características del servicio de limpieza

Según el criterio propio las características del servicio de limpieza son las siguientes:

- Actividades imprescindibles
- Representa la imagen local
- Servicio directo al contribuyente
- Sostenibilidad pública saludable
- Prevención de infecciones por la contaminación de residuos sólidos
- Ornato controlado representativamente
- Recuperación del ornato

De lo mencionado podemos caracterizar aspectos del propio criterio, como la actividad imprescindible es decir la continuidad del servicio que representa esa imagen salubre del ornato público que brinda un servicio sostenible saludable y bueno esto es una exageración considerable, la prevención de infecciones por la contaminación es algo que se debe evitar si el servicio es eficiente con el control del ornato limpio es algo que se desea siempre en toda gestión con la recuperación del ornato ordenado y reduciendo espacios contaminados por los residuos sólidos de la comunidad como mercados, microempresas, y el comercio ambulatorio constante.

1.8.20. División de servicio de limpieza pública

Siguiendo el criterio propio investigado en la realidad de los servicios municipales del cono sur Limeño, encontramos las siguientes divisiones:

- Servicio de limpieza de la vía pública.

- Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes.
- Servicio de limpieza de conjuntos habitacionales y otros.
- Servicio de limpieza de locales institucionales municipales (no es público pertenece al servicio).
- Servicio de limpieza del litoral jurisdicción Distrital.
- Servicio de limpieza de espacios naturales.
- Servicio de limpieza de espacios arqueológicos.
- Servicio de limpieza de inmuebles Deportivos de jurisdicción de la municipalidad.
- Servicio de limpieza de recintos particulares (a solicitud).

De lo mencionado podemos caracterizar aspectos del propio criterio con la experiencia adquirida del medio laboral puntualizando la limpieza pública siendo primordial en toda gestión municipal, como la limpieza de parques y jardines segunda necesidad local y la limpieza de conjuntos habitacionales y otros esto en referencia a su retiro municipal, ese espacio que distancia la vivienda con la vía pública y es interna la limpieza si se amplió el servicio en mutuo acuerdo con la municipalidad, el servicio de limpieza pública de locales institucionales esto no es público está considerado así por su frontis que recibe que recibe este servicio, la limpieza de su litoral marino orillas en municipalidades con salida al mar con acuerdos instituciones ambientales, así como limpieza de espacios naturales siempre y cuando la jurisdicción los tenga así como los espacios arqueológicos con convenios con las instituciones tutelares respectivas, el servicio de limpieza de inmuebles deportivos jurisdicción de la municipalidad esto con acuerdos con la participación de áreas

internas que facilitan los procesos para realizar el servicio, la limpieza de recintos particulares esto pertenece a la unidad de tramite documentario pasa por procesos para ser ejecutados por el área designado la Gerencia de servicios a la ciudad y gestión ambiental que dispone de medios ejecutar este servicio y es el más indicado.

1.8.21. Residuos sólidos

Siguiendo el criterio propio, los residuos sólidos se refiere a toda la segregación y acopio de materiales sólidos y semisólidos que se originan de la actividad humana constante de la sociedad que los desecha por considerarlos sin valor para retenerlos o conservarlos.

De lo mencionado podemos señalar que la segregación como el hacinamiento de desechos considerados residuos sólidos que notoriamente se menciona como basura son materiales de consumo humano sean sólidos o semisólidos en una sociedad de actividad de consumo y otros que se adecuan a sus necesidades propiamente dichas de trato continuo con el mantenimiento y progreso urbano y rural como semirrural del gobierno local, provincial como nacional atribuido a su impacto ambiental.

1.8.22. Clasificación de los residuos sólidos

Siguiendo el criterio propio, los residuos se pueden clasificar en sólidos y semisólidos que se originan de la actividad humana se sujetan a dos posiciones que son por su origen o procedencia (origen domiciliario, origen comercial, origen limpieza de ornato público segregación final del servicio de limpieza, origen de establecimientos de salud, origen

industrial en si manufactura de desecho, origen actividades de la construcción, origen agropecuario propio de recintos rurales, origen de instalaciones o actividades especiales como puertos o aeropuertos) otro posición son residuos sólidos por su peligrosidad (residuos comunes de origen cotidiano por la variedad de desecho hacinado, residuos peligrosos su origen es químico u otra disposición natural por el daño que pudiese ocasionar con su manipulación) estas dos posiciones se encuentran en la segregación y hacinamiento de la basura.

De lo mencionado podemos indicar clasificar los residuos sólidos se vincula en dos posiciones teóricas en si el origen del residuo desde un domicilio y todo el ámbito público como jurisdicción del gobierno local que no es soberano pero está en su autonomía hasta aeropuertos y puertos marítimos que tiene residuos sólidos propios de su actividad cotidiana, los residuos sólidos también pueden ser peligrosos al manipularlos como residuos comunes de la actividad humana al ser hacinado y recogido por el servicio de limpieza pública también los residuos que se consideran por su nombre peligrosos comúnmente son de origen químico o de otra naturaleza clasificatoria al ser inflamables ,tóxicos ,contaminantes, etc. ello es una posición particular la clasificación puede variar según normas de disposición ambiental.

1.8.23. La gestión integral

Según la O.E.F.A., Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (2018), “la gestión integral se inicia con la generación de los residuos (se inicia con el ciclo de la demanda del consumo), con el almacenamiento (propio de los municipios que aprovisionan módulos de almacenamiento

de variada gama), la recolección(se realiza con el sub servicio de barrido y limpieza) y el transporte con unidades compactadoras que facilitan el proceso, el tratamiento y reciclaje (propio de los municipios y particulares con licencia provista), la transferencia (es desde el botadero o recinto particular con autorización competente en unidades tracto semirremolque que destinan el lugar), la disposición final (se realiza en el destino, relleno sanitario provisto por las autoridades competentes) la secuencia es constante no gradual, los residuos sólidos son de segregación constante”.

De lo mencionado podemos indicar el proceso de gestionar integralmente los residuos dispone de subprocesos propios de cada municipalidad o empresa tercerizadora del servicio que se inicia con la generación del residuo con el almacenamiento que disponen los gobiernos locales recolectando con sub servicios el reciclaje es propio o particular del municipio cuya disposición final es el relleno sanitario que da fin a los residuos sólidos destinados.

1.8.24. Marco legal

En la Constitución Política del Perú (Décimo Tercera Edición Oficial, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) (2019), “La presente carta magna actual del Perú promulgada el año 1993 y actualizada en el año 2019 por el Congreso de la Republica”.

Según el Artículo 194 de la Constitución Política del Perú, de la Décimo Tercera Edición Oficial, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). “Las municipalidades provinciales y distritales son los

órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Las municipalidades de los centros poblados son creadas conforme ley. La estructura orgánica del gobierno local la conforman el Concejo Municipal como órgano normativo y fiscalizador y la Alcaldía como órgano ejecutivo, con las funciones y atribuciones que les añade la ley”.

Los alcaldes y regidores son elegidos por sufragio directo, por un periodo de (4) años. Pueden ser reelegidos. Su mandato es revocable e irrenunciable, conforme ley.

Según el Artículo 195 Constitución Política del Perú, Décimo Tercera Edición Oficial, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del año (2019). “Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo”.

Según el Artículo 199 Constitución Política del Perú, Décimo Tercera Edición Oficial, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos año (2019). “Los gobiernos regionales y locales son fiscalizados por sus propios órganos de fiscalización y por los organismos que tengan tal atribución por mandato constitucional o legal, y están sujetos al control y supervisión de la Contraloría General de la República, la que organiza un sistema de control descentralizado y permanente. Los mencionados gobiernos formulan sus presupuestos con la participación de la población y rinden cuenta de su gestión, anualmente, bajo responsabilidad, conforme a ley”.

De lo mencionado podemos indicar, la constitución es un instrumento político -jurídico que forja el orden de valores, principios, instituciones y normas destinadas a estructurar y organizar un tipo de sociedad con referencia de lo citado los artículos 194, 195, 199 destinan su contenido en las municipalidades, el artículo 194 define la municipalidad su estructura según su jerarquía organizacional como su representante legal el alcalde con atribuciones al periodo municipal que asume y la condición de su mandato, el artículo 195 menciona la referencia sobre la prestación de servicios públicos que promueven el desarrollo de su localidad servicios propios de una municipalidad, el artículo 199 indica el control interno de una municipalidad sujeta a la Contraloría General de la Republica cuestionando el manejo de los recursos o destinación de este y la transparencia que asume. En adelante se presentan y se explicarán las diferentes leyes, decretos y artículos que tienen que ver con la gestión de residuos sólidos en las mo

1.8.25. Ley orgánica de municipalidades

La ley Orgánica de Municipalidades se promulgada el año 2003 por el Congreso de la República y la Presidencia de la República dispone del uso de parte de su contenido para intereses de gobiernos locales vinculando su entorno sujetas a esta ley.

Según el Artículo 1 de la Ley Orgánica de Municipalidades (2003), “Corresponde Normar la naturaleza, finalidad, competencias, funciones, organización, recursos patrimonio relaciones e instituciones de apoyo de las municipalidades del país, así como el régimen especial de la Capital

de la Republica, conforme lo establece la Constitución Política del Estado”.

Según el Artículo 6 Ley Orgánica de Municipalidades (2003), “La alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa”.

Según el Artículo 8 Ley Orgánica de Municipalidades (2003), “La administración municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros que prestan servicios para la municipalidad. Corresponde a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto”.

De lo mencionado podemos indicar que la presente ley Orgánica de Municipalidades N° (27972), desde el artículo 1 se fundamenta en la posición de la ley con las municipalidades según la constitución política del Estado, el alcalde es el representante legal de una municipalidad quien ejerce el mando institucional administrativo y responsable de este una posición del artículo 6 de la presente ley, referente a la administración municipal ese entorno social según jerarquía institucional con labor interna que realizan ello según el artículo 8 de la presente ley orgánica.

1.8.26. Ley de base de la descentralización-27783. Ministerio de Economía y Finanzas (2009)

Ley 27783, “la presente ley promulgada el 13 de agosto del año 2003 por la Presidencia de la República y la Comisión Permanente del Congreso

de la Republica que regula la estructura y organización del Estado en forma democrática, descentralizada y desconcentrada, correspondiente al Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales”.”.

Según el Artículo 40°, “definición de las municipalidades, Ley de Base de la Descentralización-27783, Ministerio de Economía y Finanzas, “las municipalidades son órganos de gobierno local que se ejerce en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que les asigna la Constitución Política, la Ley Orgánica de Municipalidades y la presente Ley. En la capital de la Republica el gobierno local lo ejerce la Municipalidad Metropolitana de Lima. En los centros poblados funcionan municipalidades conforme a ley”.

De lo mencionado podemos indicar la presente Ley define a las Municipalidades como órganos de gobierno local la demarcación provincial y distrital como regional conferencia sus funciones se menciona la constitución del Estado y la Ley Orgánica de Municipalidades en si la definitoria citada por la presente Ley es versada en su contexto.

Según el Artículo 42° Competencias Exclusivas, Ley de Base de la Descentralización-27783 Ministerio de Economía y Finanzas. “A continuación se detallan las competencias:

- Planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su circunscripción. y ejecutar los planes correspondientes.

- Normar la zonificación, urbanismo, acondicionamiento territorial y asentamientos humanos.
- Administrar y reglamentar los servicios públicos locales destinados a satisfacer necesidades colectivas de carácter local.
- Aprobar su organización interna y su presupuesto institucional conforme a las Leyes Anuales de Presupuesto.
- Formular y aprobar el plan de desarrollo local concertado con su comunidad.
- Ejecutar y supervisar la obra pública de carácter local.
- Aprobar y facilitar los mecanismos y espacios de participación, concertación y fiscalización de la comunidad en la gestión municipal.
- Dictar las normas sobre asuntos y materias de su responsabilidad y proponer las iniciativas legislativas correspondientes.
- Otras que se deriven de sus atribuciones y funciones propias, y las que señale la Ley”.

De lo mencionado podemos indicar las competencias municipales son el entorno del gobierno local pronunciándose sus expectativas funcionales para el desarrollo de su jurisdicción como planificar, normar, administrar, aprobar, dictar, en si la versatilidad municipal influye en su gestión.

1.8.27. Reglamento de ley de gestión integral de residuos sólidos

El presente reglamento fue publicado el 21 de diciembre del 2017 en el Diario Nacional *El Peruano* por la Presidencia de la República y el Ministerio del Ambiente.

Según el Decreto Supremo N°014-2017-MINAM (2017), “El Ministerio del Ambiente (MINAM) publicó el Reglamento de la ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, que entre sus objetivos busca minimizar la generación de residuos sólidos en el origen (viviendas, empresas, industrias, comercio, entre otros), así como promover su recuperación y valorización a través de procesos como el reciclaje de plásticos, metales, vidrios y otros, y la conversión de residuos orgánicos en compost o fuente de generación de energía, lo cual impulsara una industria moderna del reciclaje, incluyendo a los pequeños recicladores en esta cadena de valor”.

De lo mencionado podemos indicar el Decreto Supremo N°014-2017-MINAM (Ministerio del Ambiente), el resultado que lleva los residuos sólidos con la reducción en el ornato público, viviendas, otros la selección recuperable con el proceso de reciclaje de material no orgánico y el uso de la fuente de energía procedente de residuos orgánicos cuya visión es impulsar la industria del reciclaje con una cadena de valor que se inicia desde los micro recicladores hasta las grandes fábricas o industrias procesadoras de estos para su reutilización”.

1.8.28. Plan nacional de gestión integral de residuos sólidos

El presente Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos fue creado en julio del 2017 por el Ministerio del Ambiente -MINAM de la Presidencia de la República “para priorizar la gestión integral de los residuos sólidos a nivel nacional bajo responsabilidad de los gobiernos locales”.

Según el Ministerio del Ambiente, el Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos 2016-2024 (206), en el marco de la implementación de la Política Nacional del Ambiente, “ha establecido como objetivo prioritario la gestión integral de residuos sólidos a nivel nacional, centrandose esfuerzos hacia el mejoramiento operativo del manejo de residuos sólidos que se encuentra bajo responsabilidad de los gobiernos locales, realizándose diversas iniciativas y proyectos que buscan mejorar los servicios de limpieza pública, la construcción de infraestructura para el manejo de residuos sólidos, el incremento del reciclaje de residuos sólidos municipales y la educación ambiental hacia el consumo responsable.

La actualización del Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos 2016-2024 (PLANRES), se da en un contexto de compromisos y acuerdos internacionales sobre protección ambiental y de búsqueda del desarrollo sostenible de forma similar, a nivel nacional durante los últimos años se han generado diversos instrumentos e iniciativas vinculadas a mejorar la calidad ambiental, la inclusión social y el desarrollo sostenible”.

En resumen podemos señalar que el manejo de residuos sólidos de gobiernos locales se hace sostenible centrandose esfuerzos para su mejoramiento en el servicio de limpieza pública con su desarrollo estructural como logístico con el aprovechamiento del hacinamiento controlado del reciclaje de los residuos sólidos en las municipalidades con una cultura responsable de consumo ,en estos años de contexto coyuntural la mejora de la calidad ambiental se centra en el cumplimiento del manejo generado con instrumentos con iniciativas de la calidad del ambiente sostenible proyectado en adelante mediante acuerdos y compromisos internacionales sobre la protección ambiental.

1.8.29. Decreto legislativo N ° 1065

Modifica la Ley General de Residuos Sólidos 27314, la presente Decreto Legislativo promulgado el 28 de junio del 2008 por la Presidencia de la República, el Consejo de Ministros (Ministerio del Ambiente) para el mejoramiento de la ley General de Residuos Sólidos.

Según los lineamientos de Política para la Gestión de Residuos Sólidos, D.L. N ° 1065, Modifica la Ley General de Residuos Sólidos 27314 (2008). Se define:

- “Educación, capacitación
- Minimización
- Responsabilidad compartida /extendida
- Costo real de gestión integral de residuos
- Recuperación de áreas degradadas
- Formalización de recicladores

- Definición de planes transectoriales, etc.

De lo mencionado podemos indicar la modificación de la Ley General de Residuos Sólidos 27314 define el entorno de la Gestión de Residuos Sólidos con la gama de procesos consecutivos que compete sus lineamientos desde la educación, capacitación formalización etc.

1.8.30. Residuos ámbito no municipal (Art. 24 D.S. 057)

Según artículo 24 D.S. 057, “el Decreto Supremo en mención fue promulgado el año el 24 de julio del año 2004 por la Presidencia del Consejo de Ministros puntualizando el Reglamento de los Residuos sólidos, donde en el artículo 24 señala que, “los residuos de ámbito no municipal son:

- Aquellos de carácter peligroso y no peligroso, generados en las áreas productivas e instalaciones industriales o especiales.
- No comprende residuos similares a los domiciliarios y comerciales.
- Son regulados, fiscalizados y sancionados por los ministerios u organismos reguladores correspondientes”.

De lo mencionado podemos indicar los residuos ámbito no municipal son de carácter peligroso y no peligroso en instalaciones especiales, no comprenden domiciliarios y comerciales y son regulados como sancionados.

1.8.31 Residuos ámbito no municipal (Art.16° LGRS, DL 1065)

Art.16° LGRS, DL 1065 (2008), “el Decreto Supremo fue promulgado el año el 28 de junio del año 2008 por la Presidencia del Consejo de Ministros puntualizando el Reglamento de los Residuos sólidos”.

Según el Art.16° LGRS, DL 1065 (2008), “la contratación de terceros para el manejo de los residuos sólidos no exime a su generador de la responsabilidad de verificar la vigencia y alcance de la autorización otorgada a la empresa contratada y de contar con documentación que acredite que las instalaciones de tratamiento o disposición final de los mismos cuentan con las autorizaciones legales correspondientes”.

De lo mencionado podemos indicar la contratación de terceros tiene la vigencia y alcance de la autorización de contar con documentación que acredite autorizaciones legales pertinentes es decir tercerizar el manejo de residuos está sujeto a la autorización documentada legal por autoridades competentes.

1.8.32. Ley N° 27314- ley general de residuos sólidos. modificada por el decreto legislativo

Ley N° 27314. “la presente ley fue aprobada el 20 de julio del 2000 elaborada por el Congreso de la República para la aplicación de la actividad de manejo y operaciones de los residuos sólidos”.

Según el Artículo 10°.-1065 del rol de las Municipalidades, Ley N.° 27314-Ley General de Residuos Sólidos del año (2008), “las municipalidades provinciales son responsables por la gestión de los residuos sólidos de origen domiciliario, comercial y de aquellas

actividades que generen residuos similares a estos, en todo el ámbito de su jurisdicción, efectuando las coordinaciones con el gobierno regional al que corresponden, para promover la ejecución, revalorización o adecuación, de infraestructura para el manejo de los residuos sólidos, así como para la erradicación de botaderos que pongan en riesgo la salud de las personas y del ambiente”.

De lo mencionado podemos indicar que el Artículo 10° hace referencia a las Municipalidades provinciales con la responsabilidad que asiste su jurisdicción y su ornato con las coordinaciones con el gobierno regional para el manejo de los residuos sólidos como su erradicación de botaderos que pongan riesgo la salud y el ambiente planificando, regulando y fiscalizando asegurando una adecuada prestación del servicio de limpieza, recolección y transporte de los residuos en su jurisdicción que dispone.

1.8.33. Ley N° 27444 del procedimiento administrativo general

Ley 27444, la presente ley fue publicada el viernes 25 de enero del año 2019 en el Diario Oficial *El Peruano* modificando la ley de Procedimiento Administrativo General anterior”.

Según el Artículo 1°. Ámbito de la aplicación, Ley N.º 27444 del Procedimiento Administrativo General del año (2016). “La presente Ley es de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública”.

Para los términos de la presente Ley, “se entenderá por *entidad* o *entidades* de la Administración Pública:

1. *El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos;*

2. *El Poder Legislativo;*
3. *El Poder Judicial;*
4. *Los Gobiernos Regionales;*
5. *Los Gobiernos Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes que confieren autonomía Locales”.*

Según el Artículo 2° Contenido Ley N.º 27444 del Procedimiento Administrativo General del año (2016). “Se puntualiza lo siguiente:

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo procedimientos especiales.
2. Las Leyes que crean y regulan los procedimientos especiales imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.
3. Las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley”.

Según el Artículo 3° Finalidad Ley N.º 27444 del Procedimiento Administrativo General del año (2016). “La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general”.

De lo mencionado podemos indicar, la Ley presente es de aplicación para la administración pública como los gobiernos locales con la función administrativa en procedimientos y procedimientos especiales, desarrollados en entidades estableciéndose el régimen jurídico en la administración pública, exteriorizar la decisión de la entidad a efecto de crear derecho u obligaciones que generen efecto jurídico utilizándose los principios de procedimiento administrativo como el principio de legalidad, participación, simplicidad, uniformidad, predictibilidad o de confianza legítima, privilegio de controles posteriores, ejercicio de legítimo poder, de responsabilidad, de acceso permanente ello un entorno propio de la administración general que aplica la presente legislación.

1.8.34. Ley N.º 27806 de transparencia y acceso a la información pública

La presente ley fue publicada el jueves 7 de agosto del año 2003 en el Diario Oficial *El Peruano* para fines establecidos del acceso a la información pública.

Según el Artículo 3º: Principio de Publicidad, Ley N.º 27806 de *Transparencia y Acceso a la Información Pública del año (2003)*. “Todas las actividades y disposiciones de las entidades comprendidas en la presente Ley están sometidas al principio de publicidad. Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley.

En consecuencia:

1. Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15° de la presente Ley.
2. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública.
3. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demande las personas en aplicación del principio de publicidad”.

Según el Artículo 4° Responsabilidad y Sanciones, Ley N.ª 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del año (2003). “Todas las entidades de la Administración Pública quedan obligadas a cumplir lo estipulado en la presente norma.

Los funcionarios o servidores públicos que incumplieran con las disposiciones a que se refieren esta Ley serán sancionados por la comisión de una falta grave, pudiendo ser incluso denunciados penalmente por la comisión de delito de Abuso de autoridad a que hace referencia el Artículo 377° del Código Penal”.

De lo mencionado podemos indicar la Transparencia es un derecho humano derivado de la libertad de pensamiento y expresión con el buen funcionamiento prevención y consolidación de la democracia con represión de las tendencias autoritarias del poder político y el criterio determinante para considerar que un sujeto está obligado a brindar información pública está en función a que los servicios que presta o las funciones que realiza tengan carácter público todas las entidades creadas

por la Constitución personas Jurídicas bajo el régimen privado que presten servicios públicos y empresas públicas siendo sancionados los funcionarios o servidores públicos que incumplieran ello.

1.9. Definición de términos básicos

1.9.1. El Municipio

Según Difumines Arístides Arana Arriola (2009). Proviene del latín municipium. Dice, Eugenio Petit que “(...) los romanos, ciudad principal y libre, se regían por un sistema jurídico de Ius Fas, en el cual aplicaban tiránicamente sus propias leyes y cuyos vecinos podían obtener privilegios y derechos de los ciudadanos de Roma, los mismos que se sometían al ayuntamiento, que es el primer fósil jurídico de los antecedentes próximos del municipio (...)”.

Ábalos María, señala que “(...) el municipio es un conjunto de familias e individuos unidos por vínculos de la contigüidad de domicilio o habitación permanente y por las relaciones y necesidades comunes que de la misma derivan, cuyo fin social es la prestación efectiva de los servicios públicos a sus vecinos, para lo cual, sus elegidos deberán ejercerlo con transparencia (...)”

De lo mencionado podemos indicar apreciación etimológica desde el inicio del municipio en Roma del autor y como cronológica hace mención de otra ponencia con aspecto textual conceptual a grupos sociales con posición urbana acentuando la definición del municipio en lo particular se busca el fin social con el servicio recibido de autoridades de comunicación horizontal clara.

1.9.2. Municipalidad

Según Soria, B (2007), “Es el medio de gobierno que dispone del mando provincial y distrital de cada una de las regiones del país, con las atribuciones competencias que corresponde y funciones que se dispone en la Constitución Política, la ley Orgánica de Municipalidades y la ley de Bases de la Descentralización. En la capital de la Republica el gobierno local lo ejerce la Municipalidad Metropolitana de Lima Cercado. En los centros poblados funcionan municipalidades conforme a ley están formadas institucionalmente”.

De lo mencionado podemos indicar la posición conceptual del autor con intervención de aspectos institucionales de la jerarquía política como constitucional como la posición de la autoridad del gobierno local con mención de la municipalidad metropolitana la acepción de la publicación se hace versátil por su origen concreto municipal.

1.9.3. La transparencia en la gestión gubernamental

Según Soria, B (2007), “Es el compromiso de la entidad pública de trascender información sobre las actividades ejecutadas coherentes con el cumplimiento de los fines establecidos// la Facultad del público de acceder sin restricciones a tal información, para conocer y evaluar en su rectitud el desempeño y la forma de dirección en la gestión gubernamental”.

De lo mencionado podemos indicar, que la comunicación abierta se identifica con la transparencia esa obligación de publicar la información de las actividades ejecutadas o por ejecutar con objetivos claros el autor

pone dos posiciones una institucional y otra social ello con el mismo objetivo brindar la información acerca del desempeño institucional si la gestión es enrumba bien ser transparente es algo ambiguo pero necesario en la política.

1.9.4. Gerencia municipal

Según Pantigoso, M (2018), “la Administración municipal está bajo la dirección del gerente municipal es un cargo de fidelidad a tiempo total y dedicación única, designado propiamente por el alcalde, quien puede cesarlo o cortar su potestad sin expresión de causa. También puede ser destituido por acuerdo del Concejo Municipal por los 2/3 del número expeditivo de regidores en tanto se presente cualquiera de las causales anticipadas en su atribución que dispone la pauta establecida municipal”.

De lo mencionado podemos indicar, que el gerente un funcionario que dirige la administración municipal cargo de confianza designado por el alcalde el autor menciona y cese posible del funcionario por el propio alcalde o concejo municipal que por acuerdo de sus regidores se ejecuta en si el cargo de confianza no es propio es causal y su término o cese no hace indispensable al funcionario.

1.9.5. El Control Interno

Según Pantigoso, M (2018), “El medio de Control Interno OCI de los gobiernos locales que están bajo la autoridad de un titular que depende funcional y administrativamente de la Contraloría General de la Republica (C.G.R.), y es elegido por concurso público de méritos y es destituido por la C.G.R. Su ámbito de control abarca los órganos de

gobierno local. El jefe de la O.C.I. emite informes anuales al Concejo Municipal acerca del estado del control e los recursos municipales. Las observaciones, conclusiones y recomendaciones de cada acción de control se anuncian en el portal electrónico del gobierno local, y se controla la realización de la auditoria a los Estados Financieros de orden anual en referencia definitoria atribuida es Controlar todo se ajusta a ese término administrativo”.

De lo mencionado podemos indicar que, el órgano de control interno (O.C.I) de toda municipalidad depende de la Contraloría General de la República, el cese es por medio de la Contraloría del funcionario que asume el cargo de esta entidad cuya función es informar el manejo de los recursos municipales es decir es un fiscalizador de la municipalidad ajena su jurisdicción.

1.9.6. La gestión de los servicios públicos

Según Marco Pantigoso (2018), “los servicios públicos locales o municipales se ejercen por gestión directa e indirecta (Participación o no participación del Estado). Se otorgan incluso por concesiones a personas jurídicas, nacionales o extranjeras para la ejecución y explotación de obras de infraestructura o de servicios públicos locales.

La concesión autoriza la devolución de la inversión mediante lo rendimientos de la obra o el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales generados. Las decisiones de concesión de nuevos proyectos, obras y servicios públicos existentes o por crear, son adoptadas por el Concejo Municipal. Asimismo, las municipalidades pueden celebrar

convenios de asesoría y de apoyo para el financiamiento con las instituciones nacionales de promoción de la inversión”.

De lo mencionado podemos indicar que, el autor plantea dos medios de ejercer la gestión directa e indirecta, con concesiones según esto sea jurídica, nacional o internacional ello se ajusta a la gestión directa según la coyuntura de la inversión, la concesión puede celebrar convenios de asesoría adoptadas por el concejo municipal medios de financiamiento de instituciones de promoción de inversión una posición de la gestión indirecta de servicios públicos.

1.9.7. El contribuyente

Para Economipedia (20 de agosto, 2020), define el término contribuyente como: “El contribuyente es la persona física o jurídica que debe cumplir con las obligaciones tributarias impuestas por la normativa tributaria. Es la persona que debe pagar los impuestos según la ley tributaria establecida. Es el sujeto pasivo de la obligación tributaria, el deudor principal de la administración tributaria”.

Según el criterio del investigador, contribuyente es: “Persona natural o jurídica sobre la cual se dispone una obligación tributaria sobre el servicio que recibe con una entidad del Estado (gobierno local)”.

De lo mencionado podemos indicar el sujeto pasivo del tributo o contribuyente, no siempre es el sujeto pasivo de la obligación tributaria que es aquel sobre quien recae la obligación del ingreso del tributo es decir que el sujeto pasivo de derecho y el sujeto pasivo de la obligación

tributaria al sujeto del hecho en referencia al propietario del predio o bien patrimonial, inmueble.

1.9.8. Satisfacción del servicio al contribuyente

El manual de atención al contribuyente del Ministerio de Economía y Finanzas (2015, pág. 11), señala que, “la satisfacción del servicio al contribuyente ocurre cuando la valoración del servicio de atención recibido por él, es igual o mayor a la que esperaba obtener antes de ser atendido. Por lo tanto, esta relacionado directamente con la calidad del servicio”.

Según el criterio del investigador define que, “la satisfacción del servicio hace referencia a la calidad que recibe el beneficiario quien fideliza el servicio con sus contribuciones con las necesidades y perspectivas que forma una parte muy significativa en la calidad y base de éxito de la institución pública o privada que brinda el servicio”.

1.9.9. O.E.F.A. (organismo de evaluación y fiscalización ambiental)

Según el Ministerio del Ambiente Peruano (2018), “Es la Entidad de Estimación e Inspección Ambiental-OEFA, se creó en el 2008 como una entidad técnica especializada, agregado interno del Ministerio del Ambiente. Es el ente superior del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (SINEFA) en el Perú. La OEFA realiza el control de actividades ambientales de instituciones públicas y privadas, avala que las actividades económicas se extiendan en equilibrio con el derecho de los individuos a complacerse de un ambiente sano para ello

se defiere de la evaluación, supervisión, fiscalización y sanción en materia, así como de la aplicación de incentivos en los sectores de minería, energía, pesquería e industria .Además, como ente rector del SINEFA, ejerce las funciones normativas y supervisora, respecto de las entidades de fiscalización ambiental (EFA) en el Perú”.

De lo mencionado podemos indicar la OEFA es una institución fiscalizadora ambiental que evalúa el buen control del ambiente sancionando a instituciones que afecten el ambiente sano con la contaminación que segrega o el hacinamiento que provoca con sus residuos sólidos y otros dentro de gobiernos locales, provinciales y particulares que se relaciona con el Estado Peruano directa e indirectamente involucrados.

1.9.10. Empresa Prestadora de Servicios de Residuos Sólidos- EPS-RS

Según la O.E.F.A. Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (2018) “se atribuye a toda persona natural o jurídica a cargo de la prestación del servicio de residuos sólidos, que está debidamente registrada en el Ministerio de Salud y obtener las licencias municipales que le corresponden”.

De lo mencionado podemos indicar que es el servicio de recolección y hacinamiento de residuos sólidos realizado por una Persona o Empresa que brinda el servicio hasta su destino final registrada en el Ministerio de Salud, autorizada por la municipalidad respectiva.

1.9.11 Botaderos

Según la O.E.F.A. Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (2018) .”Los botaderos son lugares de práctica ilegal de residuos que impactan no propiciamente y crean focos patógenos de gran magnitud para la salud de los individuos y el medio ambiente .Poseen residuos de gestión municipal como no municipal es independiente de la clase de residuos que contengan ,las municipalidades provinciales tienen el deber de cerrarlos de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 18° del Reglamento de la Ley General de Residuos Sólidos, obviándose los botaderos con control de autoridades de salud ambiental y gobiernos locales que autorizan su funcionamiento con condiciones y convenios”.

De lo mencionado podemos indicar la disposición ilegal de residuos que generan focos infecciosos contaminantes de origen municipal (residuos no peligrosos), no municipal (residuos peligrosos) en discrepancia con la OEFA existen botaderos con todas las disposiciones de control sanitario y sirven de anexo de recolección para su disposición final.”

1.9.12. Rellenos Sanitarios

Según la O.E.F.A. Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (2018). “Vienen a ser infraestructuras y/o instalaciones destinadas a la disposición sanitaria y ambiental segura de los residuos sólidos en si la disposición final de estos y son ubicados en la superficie o bajo tierra, y se basan en los métodos de la ingeniería sanitaria y ambiental”.

De lo mencionado podemos indicar la disposición final de los residuos sólidos se hace en los rellenos sanitarios de plantas aisladas seguras con una superficie extensa hacinando los residuos sólidos bajo tierra con métodos de ingeniería sanitaria involucrada en lo ambiental

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

En la presente investigación se utilizó el enfoque de tipo cuantitativo. Como indica Hernández, Fernández y Baptista. (2010, p.4), “en este tipo de enfoque se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías”.

El tipo de investigación es descriptiva, como lo indica Aguiar, M (2016), “Consiste en la caracterización de un hecho fenómeno para poder establecer su estructura o comportamiento. Investiga propiedades características del objeto de estudio y permite hacer un diagnóstico. No necesariamente formula hipótesis, los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables”.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal de acuerdo a las siguientes consideraciones del blog encured:

“Diseño no experimental: no se manipulan deliberadamente las variables y a la vez se basa en la observación de los fenómenos como se dan en su entorno natural para luego ser analizados.

Diseño transversal: “se utiliza cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en el cual es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo”.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

N= 320 Contribuyentes reciben el Servicio de Limpieza Pública en la zona de las Brizas de Villa, en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019, siendo una población finita.

2.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra se obtuvo por medio del método probabilístico, utilizando la fórmula para poblaciones finitas, “ya que se conoce el número total de la población. Con un nivel de confianza del 95% en donde todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, los cuales se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (Bernal. C, 2010).

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

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

P y q: Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0,5 cada uno.

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = igual a 0,05 lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por lo tanto, el valor $Z = 1.96$

N: El total de la población, en este caso 320 contribuyentes, considerando solamente aquellos que puedan facilitar información valiosa para la investigación.

EE: Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha considerado el 0,05%.

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.96^2 * 320}{(0.05)^2 (320 - 1) + (0.50 * 0.50) * 1.96^2}$$

$$n = 139 \text{ participantes}$$

2.3. Técnicas para la recolección de datos

2.3.1. Técnicas cuantitativas

Encuesta: Técnica de recolección de datos, aplicada a una población finita de 320 propietarios prediales con una muestra de 139 contribuyentes de predios ubicados para su realización, concretado con la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas, que dio a conocer la opinión de los contribuyentes activos en la zona de las Brizas de Villa, en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019

2.3.2. Instrumentos

Cuestionario: Instrumento impreso destinado a obtener respuesta sobre el problema en investigación que el consultado llena por sí mismo, totalizando la información de una muestra de 139 contribuyentes encuestados en la zona de las Brizas de Villa, en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019,

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1. Confiabilidad

El instrumento para la Gestión Municipal y Calidad de Servicio está compuesto por 20 ítems.

Tabla 2: Tabla 2: Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,737	20

Fuente: El investigador

El instrumento para la Gestión Municipal está compuesto por 10 ítems, de ellos 3 ítems de la dimensión Administración Eficiente, 3 ítems la dimensión Recursos del Municipio, 2 ítems la dimensión Necesidades de la Población, 2 ítems la dimensión Ornato Público. El instrumento para la Calidad de Servicio está compuesto por 10 ítems, 4 ítems para la dimensión Satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente, 3 ítems la dimensión contribuyente, 3 ítems la dimensión la actitud de uso a corto o largo plazo.

Para el análisis de fiabilidad del instrumento se utilizó la prueba de Alfa Cronbach, ya que las respuestas de los participantes de la encuesta están en una escala de Lickert, para la Variable Gestión Municipal se encontró una fiabilidad de 0,737 y para la Variable Calidad de Servicio una fiabilidad de 0,737, lo que implica ambos instrumentos utilizados son confiables.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Aplicando el programa SPSS V 25 (Programa estadístico informático) para el procesamiento de los datos de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

En la investigación se realizó la recolección de datos con el consentimiento informado optándose proteger la privacidad de los participantes con el

anonimato por la discreción que se consideró por parte de ese entorno.

La seguridad sin razón alguna del tipo social o psicológico durante la investigación no se presentó ello en sí.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

En la presente investigación se detallan resultados obtenidos de las encuestas realizada a los contribuyentes (participantes) que reciben el Servicio de Limpieza Pública en la zona de las Brizas de Villa, en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

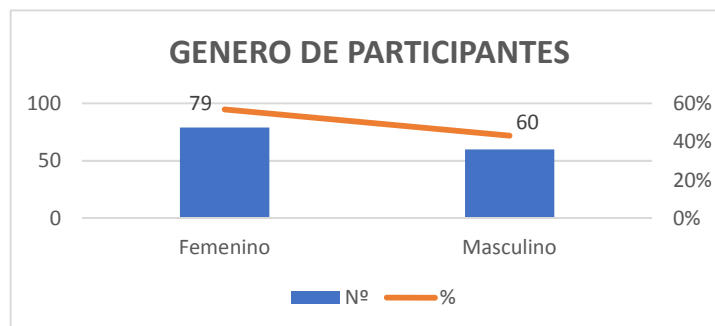
3.1.1. Resultado (Referencias)

Tabla 3: Aspectos Referenciales de Participantes de la Encuesta (Genero)

GÉNERO	N.º	%
Femenino	79	57%
Masculino	60	43%
	139	

Fuente: El investigador

Gráfico 1: Referencia de Participantes de la encuesta (género)



Fuente: Cuestionario

Interpretación

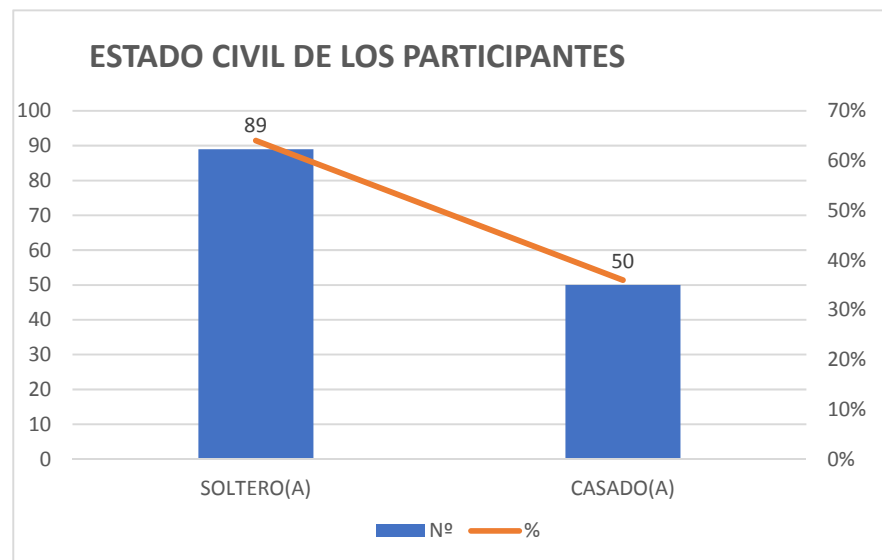
De acuerdo a la ilustración gráfico 1, el 57% de participantes (Contribuyentes) encuestados son de género femenino y el 43% son de género masculino.

Tabla 4: Aspectos Referenciales de Participantes de la Encuesta Estado Civil

ESTADO CIVIL	N.º	%
SOLTERO(A)	89	64%
CASADO(A)	50	36%
	139	

Fuente: El investigador

Gráfico 2: Referencia de Participantes de la encuesta (Estado Civil)



Fuente: Cuestionario

Interpretación

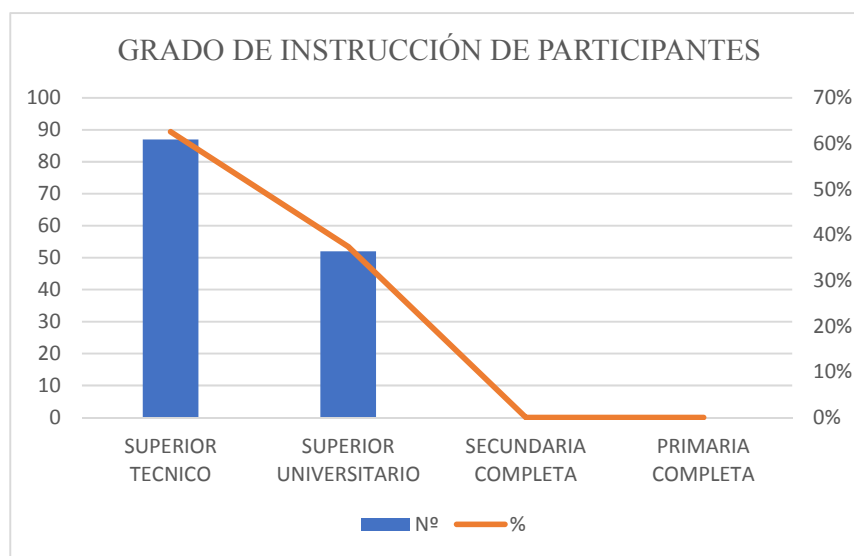
De acuerdo a la ilustración grafica 2, el 64% de participantes encuestados son de Estado Civil (soltero(a)) y el 36% son de Estado Civil (casado(a)).

Tabla 5: Aspectos Referenciales de Participantes de la Encuesta Grado de Instrucción

GRADO DE INSTRUCCIÓN	N.º	%
SUPERIOR TECNICO	87	63%
SUPERIOR UNIVERSITARIO	52	37%
SECUNDARIA COMPLETA	0	0%
PRIMARIA COMPLETA	0	0%
	139	

Fuente: El investigador

Gráfico 3: Referencia de participantes de la encuesta (grado de Instrucción)



Fuente: Cuestionario

Interpretación:

De acuerdo a la ilustración grafica 3, el 63% de participantes encuestados son de Grado de Instrucción Superior Técnico y el 37% Superior Universitario con 0% de Secundaria Completa y Primaria Completa.

3.1.2. Resultado de variables

1. Resultados de la variable independiente gestión municipal

En la Tabla 6 de 10 ítems con resultados porcentuales cuyas dimensiones que arrojan una tendencia propia en cada ítem según la escala que fue asignada por el encuestado encontrándose aceptación, neutralidad, insatisfacción propios de la problemática investigada.

Tabla 6: Resultados de la variable independiente gestión municipal

Ítems	Escalas	Frecuencia	Total	Porcentaje	N.º	Total %
1-¿La Gestión Municipal cuenta con planes operativos?	1-Totalmente en desacuerdo	21	139	15,1	4	100%
	2-En desacuerdo	22		15,8		
	3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	38		27,3		
	4-De acuerdo	51		36,7		
	5-Totalmente de acuerdo	7		5		
2-¿La Gestión Municipal administra eficientemente los recursos del municipio?	1.Excelente	6	139	4,3	4	100%
	2.Muy buena	17		12,2		
	3.Buena	31		22,3		
	4.Regular	66		47,5		
	5.Deficiente	19		13,7		
3-¿La Gestión municipal es ineficiente y carece del compromiso del buen manejo de los recursos que tiene?	1.Definitivamente si	16	139	11,5	3	100%
	2.Probablemente si	33		23,7		
	3.Indeciso	40		28,8		
	4.Probablemente no	28		20,1		
	5.Definitivamente no	22		15,8		
4-¿La Gestión municipal Administra con eficiencia los recursos de impuestos y tasas que recauda?	1.Eficiente	11	139	7,9	5	100%
	2.No eficiente	20		14,4		
	3.Algo eficiente	42		30,2		
	4.Muy eficiente	22		15,8		
	5.Neutral	44		31,7		
5-¿La Gestión Municipal cumple con las expectativas para el pago de tributos?	1.Si bajo la expectativa	24	139	17,3	3	100%
	2.No bajo las expectativas	25		18		
	3.Casi bajo las expectativas	31		22,3		
	4.No está informado	50		36		
	5.No opina	9		6,5		
6-¿La Gestión municipal actual no satisface las necesidades de la población?	1. Totalmente en desacuerdo	12	139	8,6	3	100%
	2. En desacuerdo	16		11,5		
	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60		43,2		
	4. De acuerdo	31		22,3		
	5. Totalmente de acuerdo	20		14,4		

7-¿Están satisfechos los ciudadanos con la actual Gestión?	1.Extremadamente satisfecho	15	139	10,8	4	100%
	2.Moderadamente satisfecho	30		21,6		
	3-Poco Satisfecho	41		29,5		
	4.No satisfecho	43		30,9		
	5.Satisfecho	10		7,2		
8-¿La Gestión municipal ofrece los suministros de limpieza con calidad, cantidad y oportunidad?	1.Definitivamente si	14	139	10,1	2	100%
	2.Probablemente si	36		25,9		
	3.Indeciso	26		18,7		
	4.Probablemente no	29		20,9		
	5.Definitivamente no	34		24,5		
9-¿La Gestión Municipal controla satisfactoriamente sus operaciones en el Ornato Público con el Servicio de Limpieza Publica?	1.Siempre	11	139	7,9	4	100%
	2.Algunas veces	37		26,6		
	3.Nunca	28		20,1		
	4.Casi nunca	41		29,5		
	5.No siempre	22		15,8		
10-¿La Gestión Municipal percibe las expectativas de la Satisfacción de las necesidades del contribuyente sobre el uso de los espacios Públicos?	1.Muy frecuentemente	13	139	9,4	4	100%
	2.Frecuentemente	21		15,1		
	3.Casi siempre	34		24,5		
	4.Poco frecuente	58		41,7		
	5.Nunca	13		9,4		

Fuente: El investigador

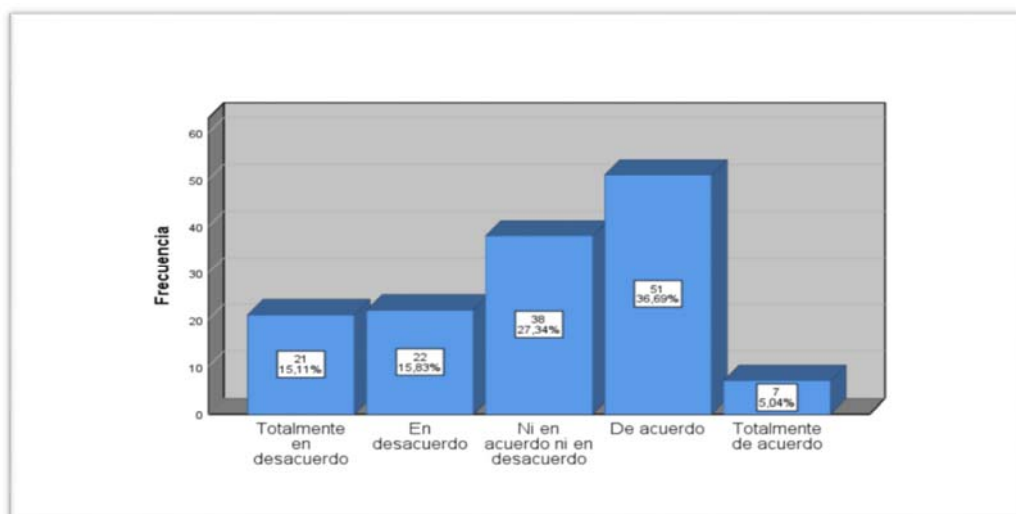
De acuerdo a la ilustración grafica se denota aspectos puntuales de los resultados de los ítems sombreados correlativamente con las frecuencias y porcentajes con consideraciones de los encuestados referentes a la primera variable (Gestión Municipal) con una aceptación regular parcial y una neutralidad considerable esto indica lo posicionada que esta la Gestión Municipal en el Distrito no siendo sólida en algunos aspectos de su entorno.

Tabla 7: P1. ¿La gestión municipal cuenta con planes operativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	15,1	15,1	15,1
	En desacuerdo	22	15,8	15,8	30,9
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	38	27,3	27,3	58,3
	De acuerdo	51	36,7	36,7	95,0
	Totalmente de acuerdo	7	5,0	5,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 4: P1- ¿La gestión municipal cuenta con planes operativos?



Fuente: El investigador

Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 01, el 36,69% indica que están de acuerdo con la Gestión Municipal que cuenta con planes

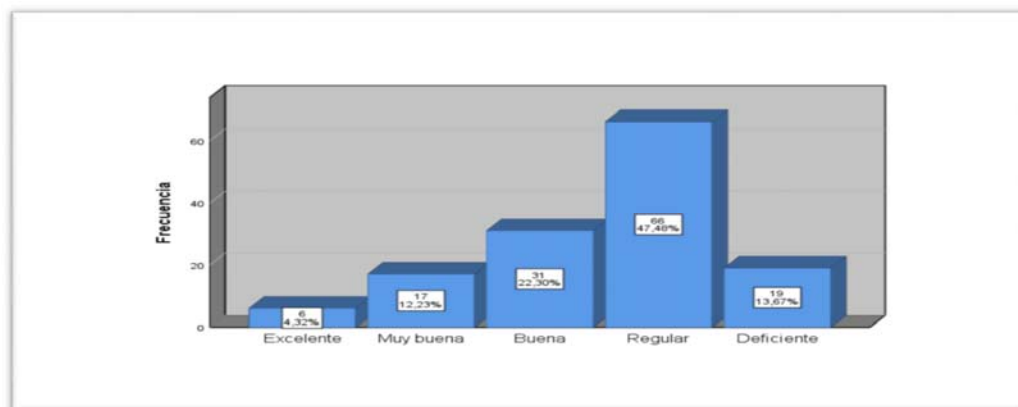
operativos, el 7% indica están totalmente de acuerdo, 27,34% indica que ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 15,83% indica en desacuerdo y el 15,11% totalmente en desacuerdo

Tabla 8: P2- ¿La gestión municipal administra eficientemente los recursos del municipio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	6	4,3	4,3	4,3
	Muy buena	17	12,2	12,2	16,5
	Buena	31	22,3	22,3	38,8
	Regular	66	47,5	47,5	86,3
	Deficiente	19	13,7	13,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 5: P2- ¿La gestión municipal administra eficientemente los recursos del municipio?



Fuente: El investigador

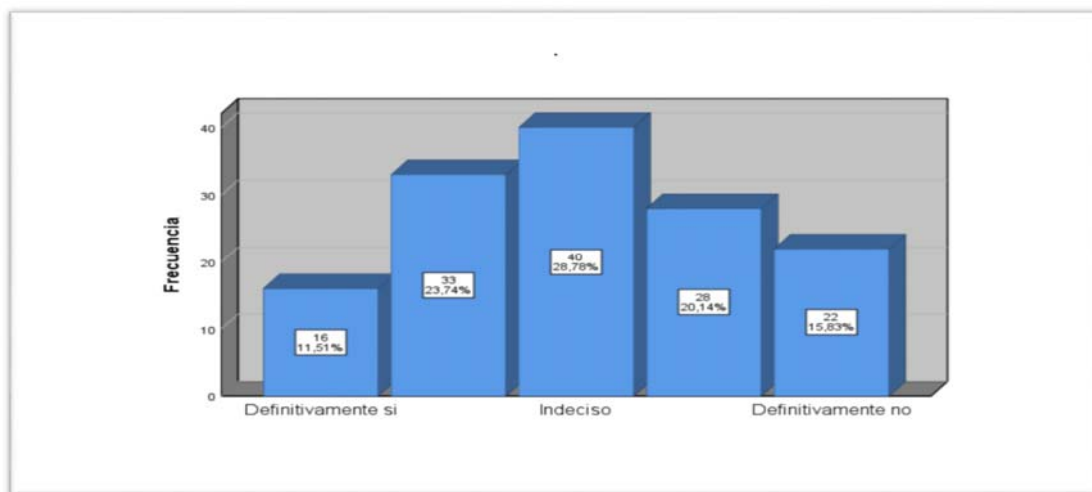
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 02, el 47,48% indica que es regular la aceptación la Gestión Municipal administra eficientemente los recursos del municipio, el 13,67% indica que es deficiente, el 22,30% es buena, el 12,23% indica que es muy buena, el 4,32% indica que es excelente.

Tabla 9. P3- ¿La gestión municipal es ineficiente y careciente del compromiso del buen manejo de los recursos que tiene?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente si	16	11,5	11,5	11,5
Probablemente si	33	23,7	23,7	35,3
Indeciso	40	28,8	28,8	64,0
Probablemente no	28	20,1	20,1	84,2
Definitivamente no	22	15,8	15,8	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 6: P3- ¿La gestión municipal es ineficiente y careciente del compromiso del buen manejo de los recursos que tiene?



Fuente: El investigador

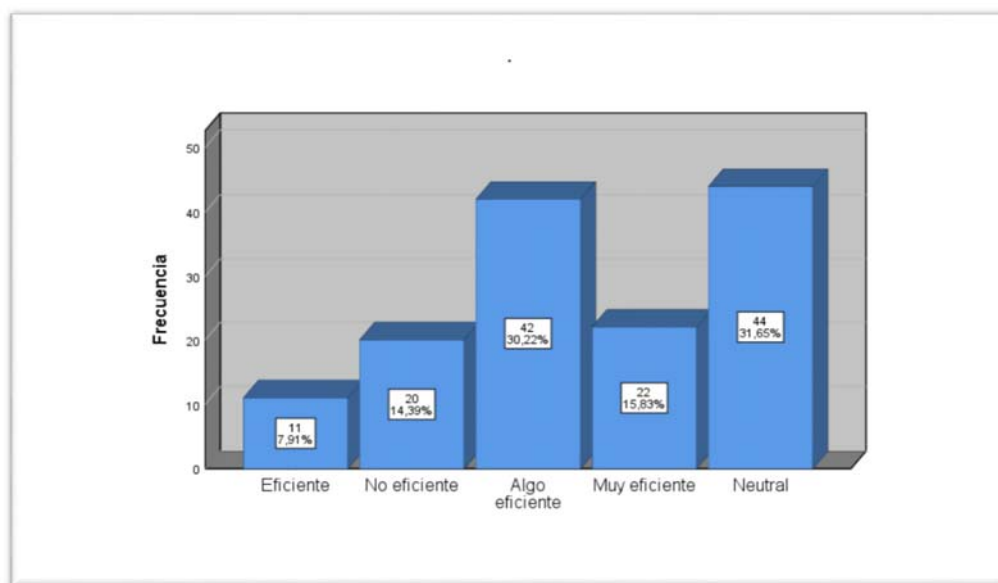
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 03, el 28,78% indica que es indecisa la aceptación la Gestión Municipal es ineficiente y careciente del compromiso del buen manejo de los recursos que tiene, el 23,74% indica que probablemente si, el 20,14% probablemente no, el 15,83% indica definitivamente no, el 11,51% indica definitivamente sí.

Tabla 10: P4 - ¿La gestión municipal administra con eficiencia los recursos de impuestos y tasas que recaudación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	11	7,9	7,9	7,9
	No eficiente	20	14,4	14,4	22,3
	Algo eficiente	42	30,2	30,2	52,5
	Muy eficiente	22	15,8	15,8	68,3
	Neutral	44	31,7	31,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 7: P4 - ¿La gestión municipal administra con eficiencia los recursos de impuestos y tasas que recaudación?



Fuente: El investigador

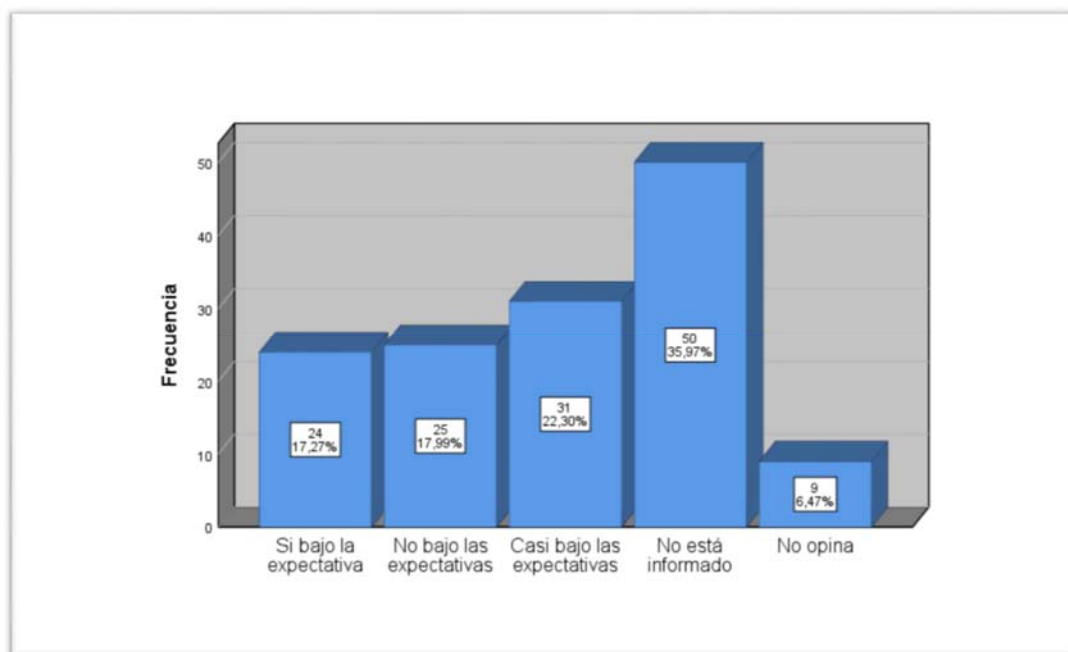
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 4, el 31,65% indica que es neutral como la Gestión Municipal Administra con eficiencia los recursos de impuestos y tasas que recauda, el 30,22% indica que es algo eficiente, el 15,83% muy eficiente, el 14,39% indica que no es eficiente, el 7,91% indica que es eficiente.

Tabla 11: P5 - ¿La gestión municipal cumple con las expectativas para el pago de tributos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si bajo la expectativa	24	17,3	17,3	17,3
	No bajo las expectativas	25	18,0	18,0	35,3
	Casi bajo las expectativas	31	22,3	22,3	57,6
	No está informado	50	36,0	36,0	93,5
	No opina	9	6,5	6,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 8: P5 - ¿La gestión municipal cumple con las expectativas para el pago de tributos?



Fuente: El investigador

Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 5, el 35,97% indica que no está informado como la Gestión Municipal cumple con las expectativas para el pago de tributos, el 22,30% indica que casi bajo las expectativas, el 17,99% no bajo las expectativas, el 17,27% si bajo la expectativa, 6,47% indica que no opina.

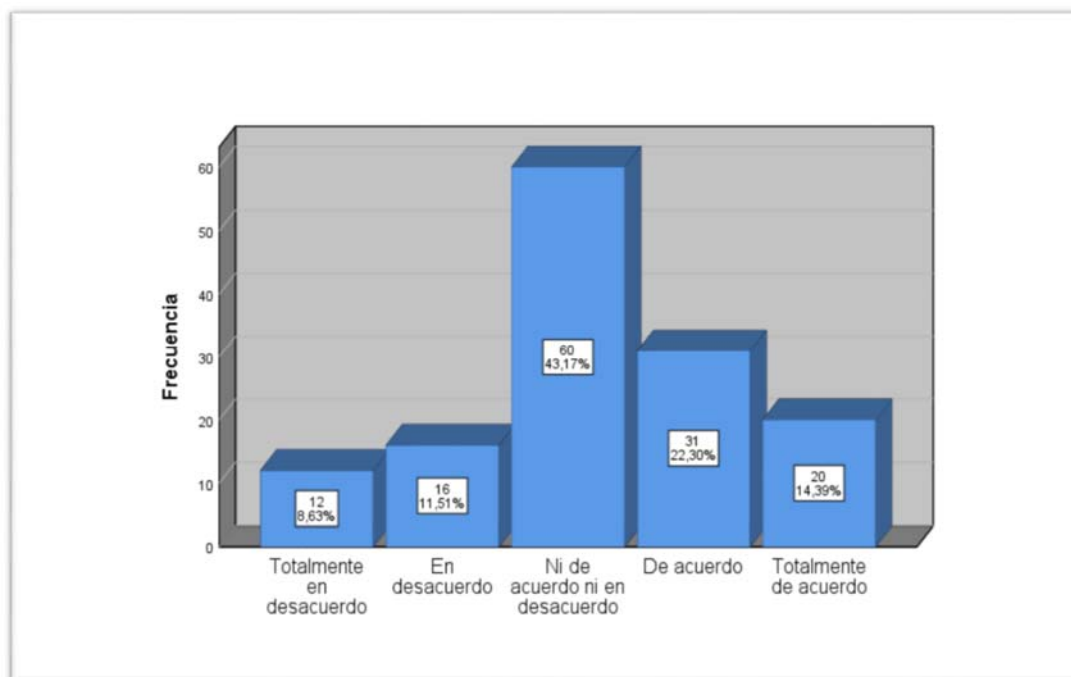
Tabla 12: P6 - ¿La gestión municipal actual no satisface las necesidades de la población?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	12	8,6	8,6	8,6
En desacuerdo	16	11,5	11,5	20,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	43,2	43,2	63,3
De acuerdo	31	22,3	22,3	85,6
Totalmente de acuerdo	20	14,4	14,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 9: P6 - ¿La gestión municipal actual no satisface las necesidades de la población?

Fuente: El investigador



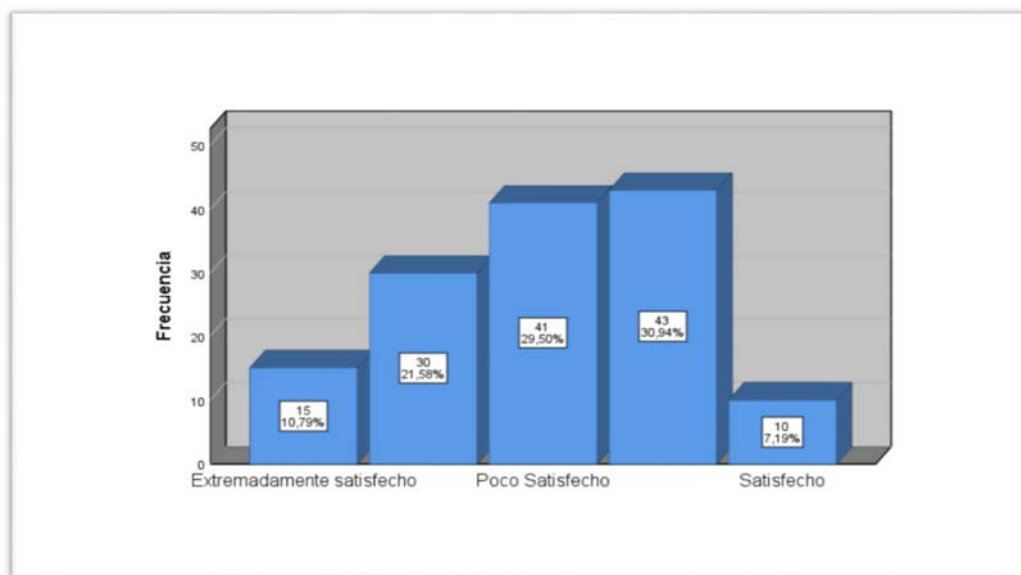
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 6, el 43,17% indica ni de acuerdo ni de desacuerdo como la Gestión Municipal actual no satisface las necesidades de la población, el 22,30% indica de acuerdo, el 14,39% indica totalmente de acuerdo, el 11,51% en desacuerdo, el 8,63% totalmente en desacuerdo.

Tabla 13: P7- ¿Están satisfechos los ciudadanos con la actual gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Extremadamente satisfecho	15	10,8	10,8	10,8
	Moderadamente satisfecho	30	21,6	21,6	32,4
	Poco Satisfecho	41	29,5	29,5	61,9
	No satisfecho	43	30,9	30,9	92,8
	Satisfecho	10	7,2	7,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 10: P7- ¿Están satisfechos los ciudadanos con la actual gestión?



Fuente: El investigador

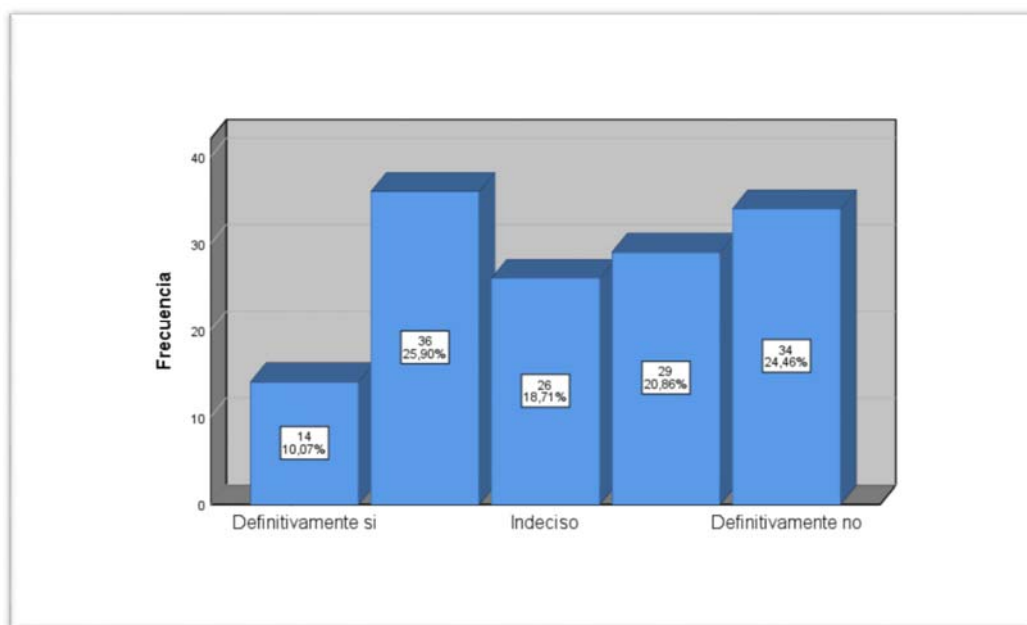
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 7, el 30,94% indica no satisfecho los ciudadanos con la actual Gestión, el 29,50% poco satisfechos, el 21,58% indica moderadamente satisfechos, el 10,79% extremadamente satisfecho, el 7,19% satisfecho.

Tabla 14: P8- ¿La gestión municipal ofrece los suministros de limpieza con calidad, cantidad y oportunidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	14	10,1	10,1	10,1
	Probablemente si	36	25,9	25,9	36,0
	Indeciso	26	18,7	18,7	54,7
	Probablemente no	29	20,9	20,9	75,5
	Definitivamente no	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 11: P8- ¿La gestión municipal ofrece los suministros de limpieza con calidad, cantidad y oportunidad?



Fuente: El investigador

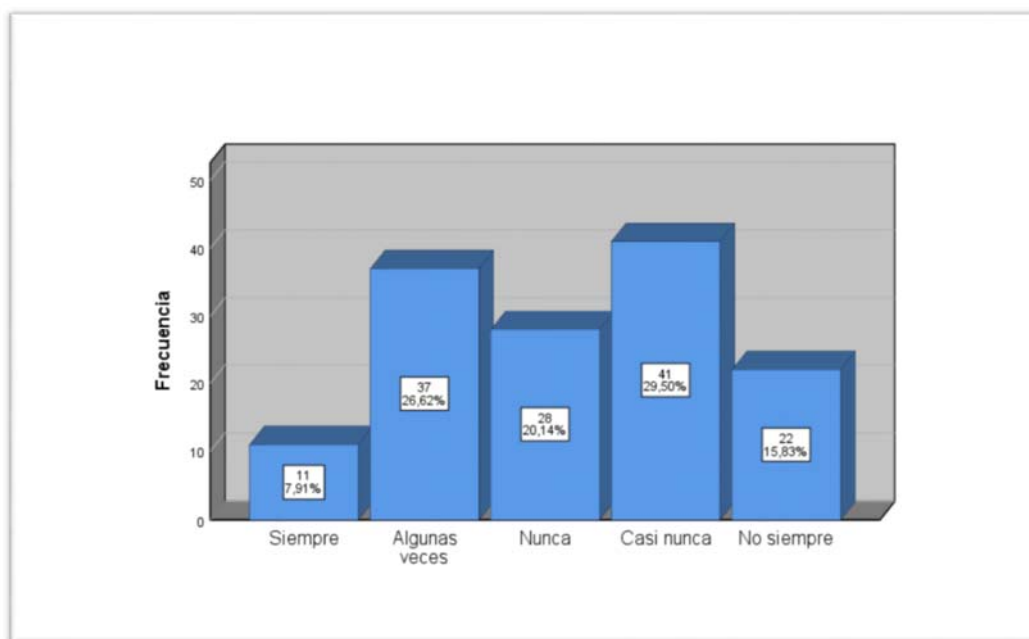
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 8, el 25,90% indica probablemente si la Gestión Municipal ofrece los suministros de limpieza con calidad, cantidad y oportunidad, el 24,46% definitivamente no, el 20,86% indica probablemente no, el 18,71% indica indeciso, el 10,07% definitivamente sí.

Tabla 15: P9 - ¿La gestión municipal controla satisfactoriamente sus operaciones en el ornato público con el servicio de limpieza pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	7,9	7,9	7,9
	Algunas veces	37	26,6	26,6	34,5
	Nunca	28	20,1	20,1	54,7
	Casi nunca	41	29,5	29,5	84,2
	No siempre	22	15,8	15,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 12: P9 - ¿La gestión municipal controla satisfactoriamente sus operaciones en el ornato público con el servicio de limpieza pública?



Fuente: El investigador

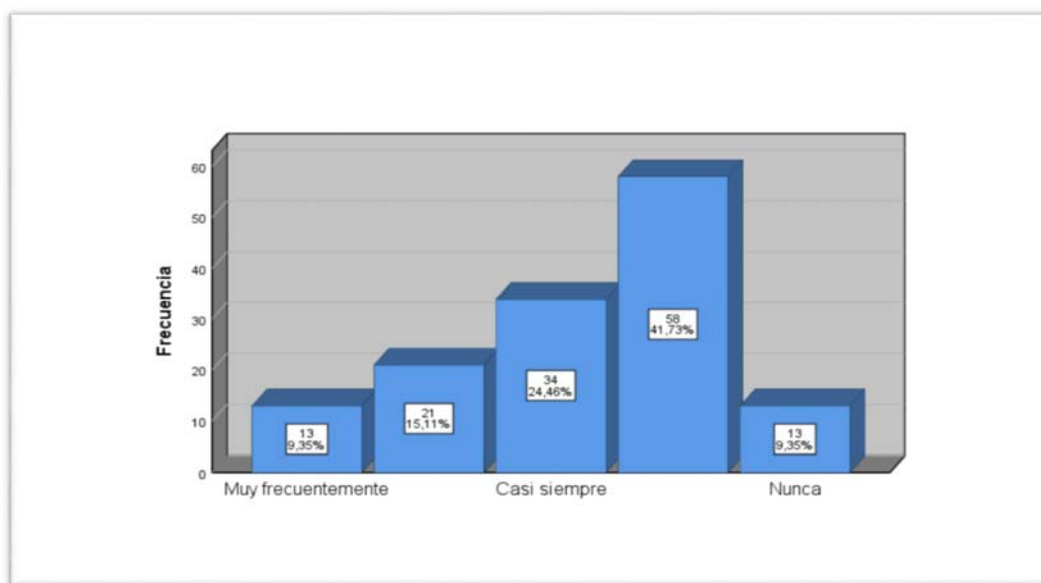
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 9, el 29,50% indica casi nunca la Gestión Municipal controla satisfactoriamente sus operaciones en el Ornato Público con el Servicio de Limpieza Pública, el 26,62% algunas veces, 20,14% nunca, el 15,83% no siempre, el 7,91% siempre.

Tabla 16: P10 - ¿La gestión municipal percibe las expectativas de la satisfacción de las necesidades del contribuyente sobre el uso de los espacios públicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	13	9,4	9,4	9,4
	Frecuentemente	21	15,1	15,1	24,5
	Casi siempre	34	24,5	24,5	48,9
	Poco frecuente	58	41,7	41,7	90,6
	Nunca	13	9,4	9,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 13: P10 - ¿La gestión municipal percibe las expectativas de la satisfacción de las necesidades del contribuyente sobre el uso de los espacios públicos?



Fuente: El investigador

Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 10, el 41,73% indica es poco frecuente que la Gestión Municipal perciba las expectativas de la Satisfacción de las necesidades del contribuyente sobre el uso de los espacios Públicos, el 24,46% casi siempre, el 15,11% frecuentemente, el 9,35% nunca, el 9,35% muy frecuentemente

2. Resultados de la variable dependiente Calidad de Servicio

En la Tabla 17 de 10 ítems con resultados porcentuales que arrojan una tendencia propia en cada ítem según la escala que fue asignada por el encuestado encontrándose insatisfacción, neutralidad, regularidad, indiferencia, puntualidad, aceptación, propios de la problemática investigada de la Calidad de Servicio de la Limpieza Pública del Distrito.

La descripción que refleja en si la tabla argumenta aspectos dentro del entorno municipal de una localidad con referencia a la calidad del servicio de la Limpieza Pública que tiene sus propios problemas buscándose minimizar estos con la condición de lograr un mejor servicio en el Distrito.

En la tabla 17 se presenta las siguientes dimensiones:

- 1- Satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente
(Pregunta 11 a 14)
- 2- Contribuyente (Pregunta 15 a 17)
- 3- Actitud de uso a corto o largo plazo (Pregunta 18 a 20)
- 4- Satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente
(Pregunta 11 a 14)
- 5- Contribuyente (Pregunta 15 a 17)
- 6- Actitud de uso a corto o largo plazo (Pregunta 18 a 20)

Tabla 17: Resultados de la Variable Dependiente Calidad de Servicio

De acuerdo a la ilustración grafica se denota aspectos puntuales de los

Ítems	Escalas	Frecuencia	Total	Porcentaje	N.º	Total %
11-¿Es adecuada la calidad del servicio de limpieza pública para el ornato público?	1.Muy adecuado	5	139	3,6	4	100%
	2.Adecuado	26		18,7		
	3.indiferente	41		29,5		
	4.Inadecuado	55		39,6		
	5.Totalmente inadecuado	12		8,6		
12-¿Ud. Participa en el control de calidad del servicio de Limpieza Publica, ornato y mantenimiento Publico?	1.Muy frecuentemente	17	139	12,2	5	100%
	2.Frecuentemente	61		13,7		
	3.Casi siempre	30		21,6		
	4.Poco frecuente	26		18,7		
	5.Nunca	47		33,8		
13-¿Ud. califica las expectativas del servicio de limpieza pública en actitud de uso a corto o largo plazo?	1.Excelente	7	139	5	4	100%
	2.Muy buena	13		9,4		
	3.Buena	37		26,6		
	4.Regular	42		30,2		
	5.Deficiente	40		28,8		
14-¿El Gerente que dirige los Servicios Municipales Cumple con la Calidad del Servicio de Limpieza el Pública?	1.Totalmente de acuerdo	9	139	6,5	3	100%
	2.De acuerdo	38		27,3		
	3.Término medio	56		40,3		
	4.En desacuerdo	29		20,9		
	5.Totalmente en desacuerdo	7		5		
15-¿Cumple la comuna con la satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente con el orden y limpieza de la vía pública?	1.Totalmente de acuerdo	10	139	7,2	3	100%
	2.De acuerdo	22		15,8		
	3.Término medio	54		38,8		
	4.En desacuerdo	42		30,2		
	5.Totalmente en desacuerdo	11		7,9		
16-¿Cumple con sus obligaciones de tributar el Servicio de Limpieza?	1.Cumple	34	139	24,5	4	100%
	2.No cumple	13		9,4		
	3.Se abstiene	17		12,2		
	4.Siempre cumple	56		40,3		
	5.A veces cumple	19		13,7		
17-¿El ciudadano tiene actitud de mantener su Distrito limpio y ordenado?	1.Definitivamente si	21	139	15,1	5	100%
	2.Probablemente si	24		17,3		
	3.Indeciso	25		18		
	4.Probablemente no	33		23,7		
	5.Definitivamente no	36		25,9		
18-¿La Frecuencia del paso del camión compactador por su domicilio recogiendo los residuos sólidos?	1. Siempre	20	139	14,4	2	100%
	2.A veces	48		34,5		
	3.Nunca	18		12,9		
	5.No siempre	35		25,2		
	5.No sabe	18		12,9		
19-¿Está de acuerdo con el horario de recojo de basura por su zona?	1.Totalmente de acuerdo	24	139	17,3	4	100%
	2.De acuerdo	25		18		
	3.Término medio	38		27,3		
	4.En desacuerdo	42		30,2		
	5.Totalmente en desacuerdo	10		7,2		
10-¿Los recursos económicos del municipio están bien utilizados para el Servicio de Limpieza Pública?	1.Excelentemente Bien	16	139	11,5	3	100%
	2.Muy bien	14		10,1		
	3.Regular	42		30,2		
	4.Mal	31		22,3		
	5.Pésimamente mal	36		25,9		

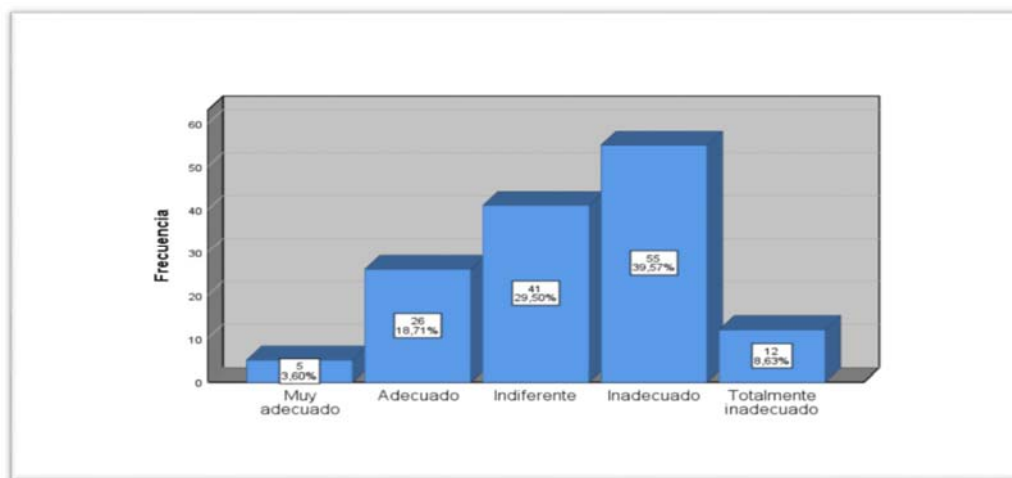
resultados de los ítems sombreados correlativamente con las frecuencias y porcentajes referentes sobre la variable dependiente (Calidad de Servicio) con una aceptación considerable baja vinculándose indicadores de la variable con posiciones parciales no ajustándose la solides de servicio en el Distrito.

Tabla 18: P11 - ¿Es adecuada la Calidad del Servicio de Limpieza Pública para el Ornato Público?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy adecuado	5	3,6	3,6	3,6
	Adecuado	26	18,7	18,7	22,3
	Indiferente	41	29,5	29,5	51,8
	Inadecuado	55	39,6	39,6	91,4
	Totalmente inadecuado	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 14: P11 - ¿Es adecuada la Calidad del Servicio de Limpieza Pública para el Ornato Público?



Fuente: El investigador

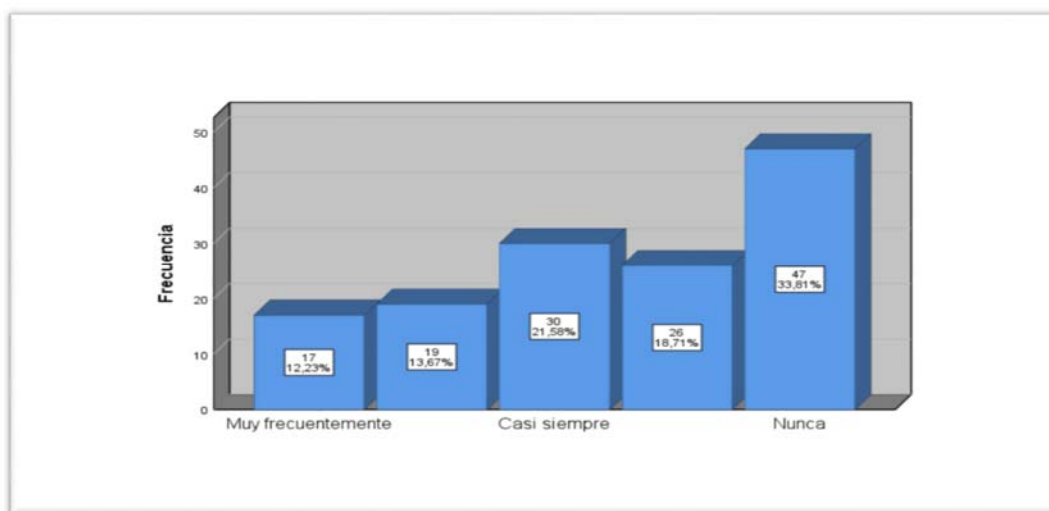
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 11, el 39,57% indica es inadecuada la calidad del Servicio de Limpieza Pública para el ornato Público, el 29,50% indiferente, el 18,71% adecuado, el 8,63% totalmente inadecuado, el 3,60% muy adecuado.

Tabla 19: P12 - ¿Usted participa en el control de Calidad de Servicio de Limpieza Pública, Ornato y mantenimiento público?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	17	12,2	12,2	12,2
	Frecuentemente	19	13,7	13,7	25,9
	Casi siempre	30	21,6	21,6	47,5
	Poco frecuente	26	18,7	18,7	66,2
	Nunca	47	33,8	33,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 15: P12 - ¿Usted participa en el control de Calidad de Servicio de Limpieza Pública, Ornato y mantenimiento público?



Fuente: El investigador

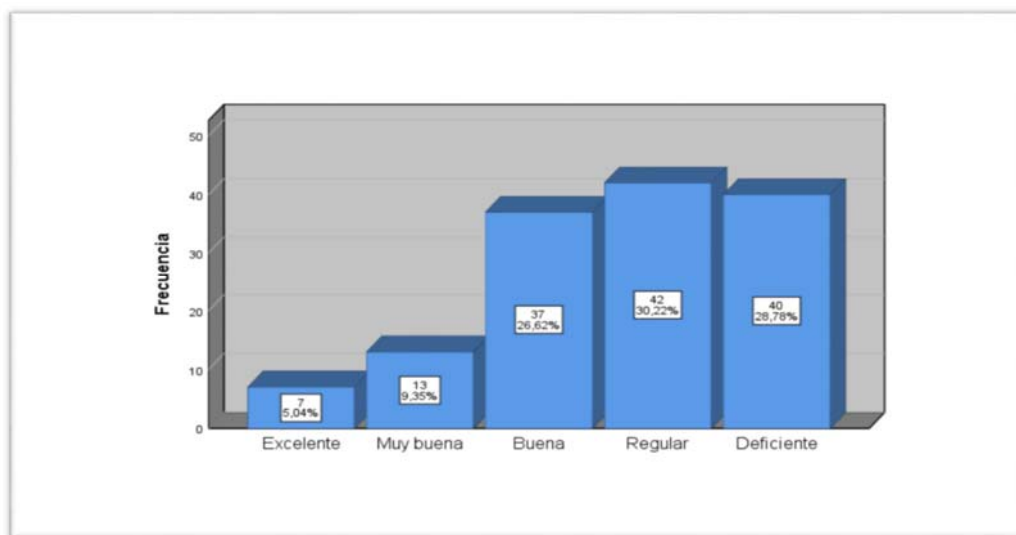
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 12, el 33,81% indica nunca usted participa en el control de Calidad de Servicio de Limpieza Pública, Ornato y mantenimiento público, el 21,58% casi siempre, el 18,71% poco frecuente, el 13,67% frecuentemente, el 12,23% muy frecuentemente.

Tabla 20: P13 - ¿Ud. califica las expectativas del servicio de limpieza pública en actitud de uso a corto o largo plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	7	5,0	5,0	5,0
	Muy buena	13	9,4	9,4	14,4
	Buena	37	26,6	26,6	41,0
	Regular	42	30,2	30,2	71,2
	Deficiente	40	28,8	28,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 16: P13 - ¿Ud. califica las expectativas del servicio de limpieza pública en actitud de uso a corto o largo plazo?



Fuente: El investigador

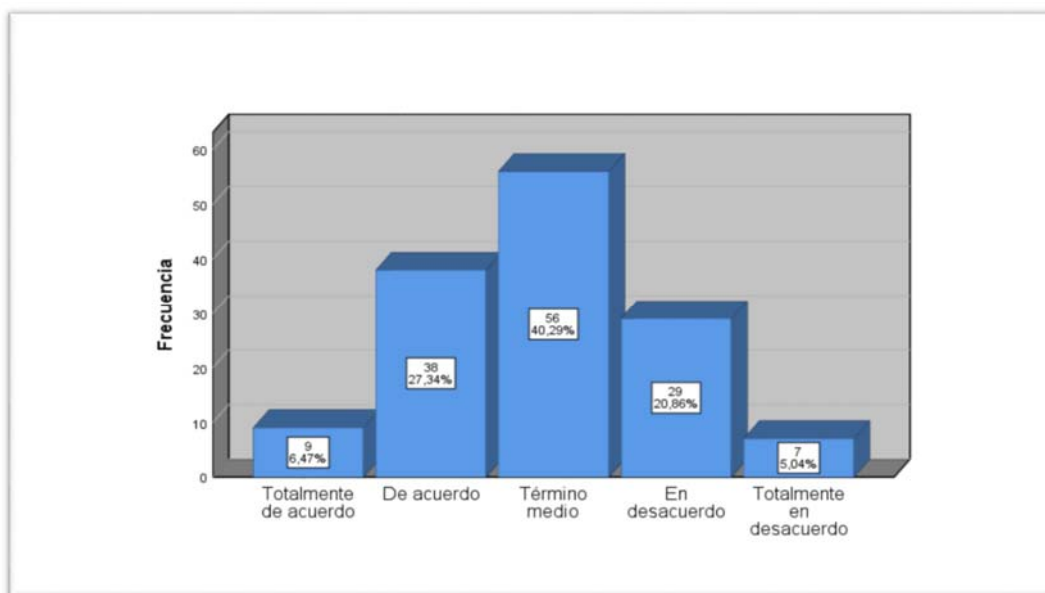
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 13, el 30,22% indica califican regular las expectativas del servicio de limpieza pública en actitud de uso a corto o largo plazo, el 28,78% deficiente, el 26,62% buena, el 9,35% muy buena, el 5,04% excelente.

Tabla 21: P14 - ¿El Gerente que dirige los servicios municipales cumple con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	6,5	6,5	6,5
	De acuerdo	38	27,3	27,3	33,8
	Término medio	56	40,3	40,3	74,1
	En desacuerdo	29	20,9	20,9	95,0
	Totalmente en desacuerdo	7	5,0	5,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 17: P14 - ¿El Gerente que dirige los servicios municipales cumple con la Calidad del Servicio?



Fuente: El investigador

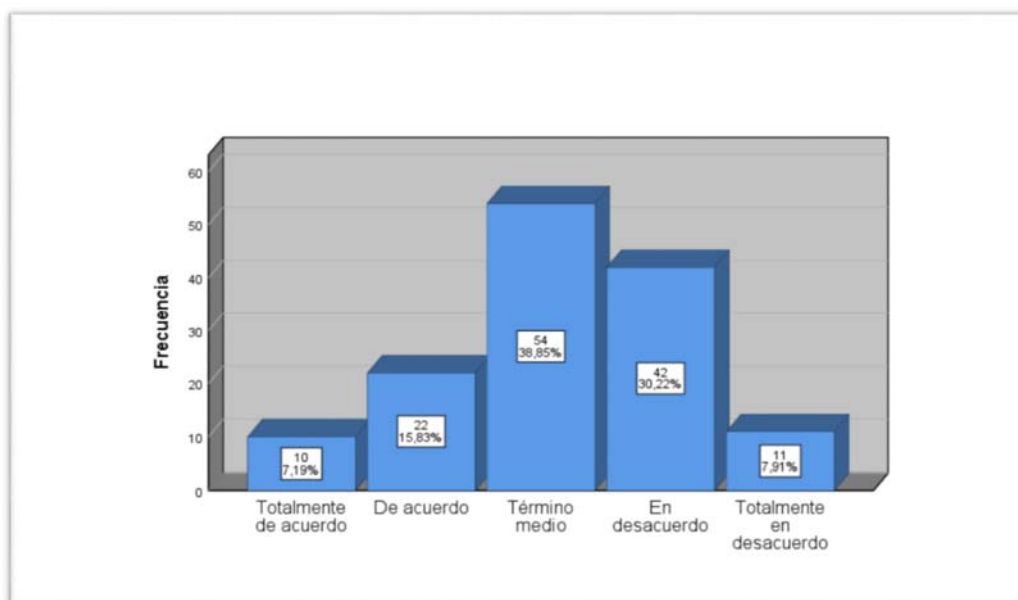
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 14, el 40,29% indica término medio acerca del Gerente que dirige los servicios municipales si cumple con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública, el 27,34% de acuerdo, el 20,86% en desacuerdo, el 6,47% totalmente de acuerdo, el 5,04 totalmente en desacuerdo.

Tabla 22: P15 - ¿Cumple la comuna con la satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente con el orden y limpieza de la vía pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	7,2	7,2	7,2
	De acuerdo	22	15,8	15,8	23,0
	Término medio	54	38,8	38,8	61,9
	En desacuerdo	42	30,2	30,2	92,1
	Totalmente en desacuerdo	11	7,9	7,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 18: P15 - ¿Cumple la comuna con la satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente con el orden y limpieza de la vía pública?



Fuente: El investigador

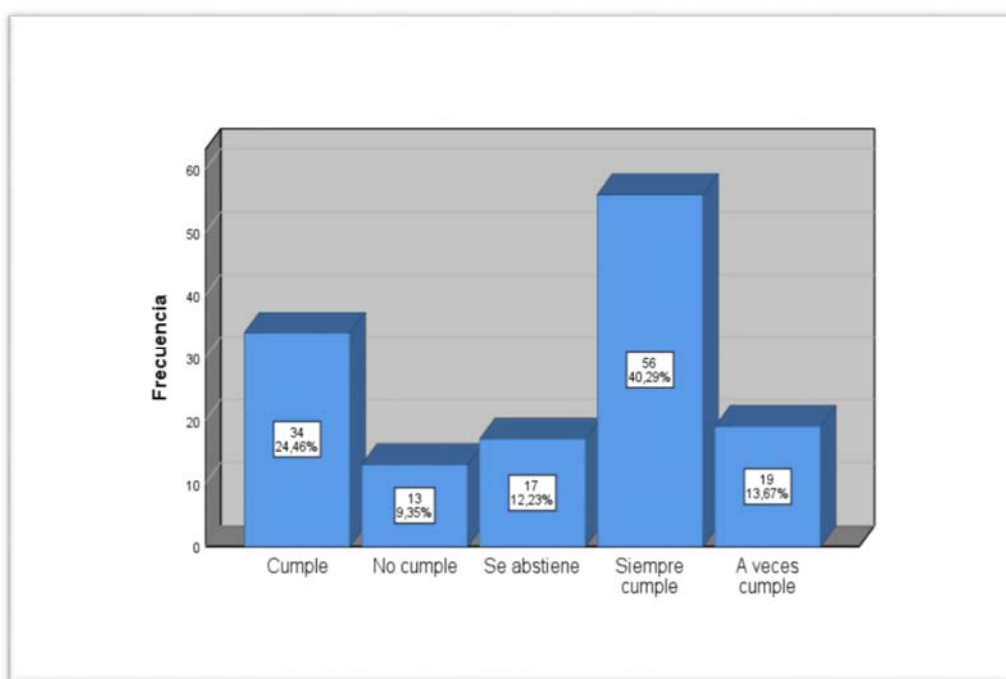
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 15, el 38,85% indica término medio si cumple la comuna con la satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente con el orden y limpieza de la vía pública, el 30,22% en desacuerdo, el 15,83% de acuerdo, el 7,91% totalmente de desacuerdo, el 7,19% totalmente de acuerdo.

Tabla 23: P16 - ¿Cumple con sus obligaciones de tributar el Servicio de Limpieza Pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	34	24,5	24,5	24,5
	No cumple	13	9,4	9,4	33,8
	Se abstiene	17	12,2	12,2	46,0
	Siempre cumple	56	40,3	40,3	86,3
	A veces cumple	19	13,7	13,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 19: P16 - ¿Cumple con sus obligaciones de tributar el Servicio de Limpieza Pública?



Pública?

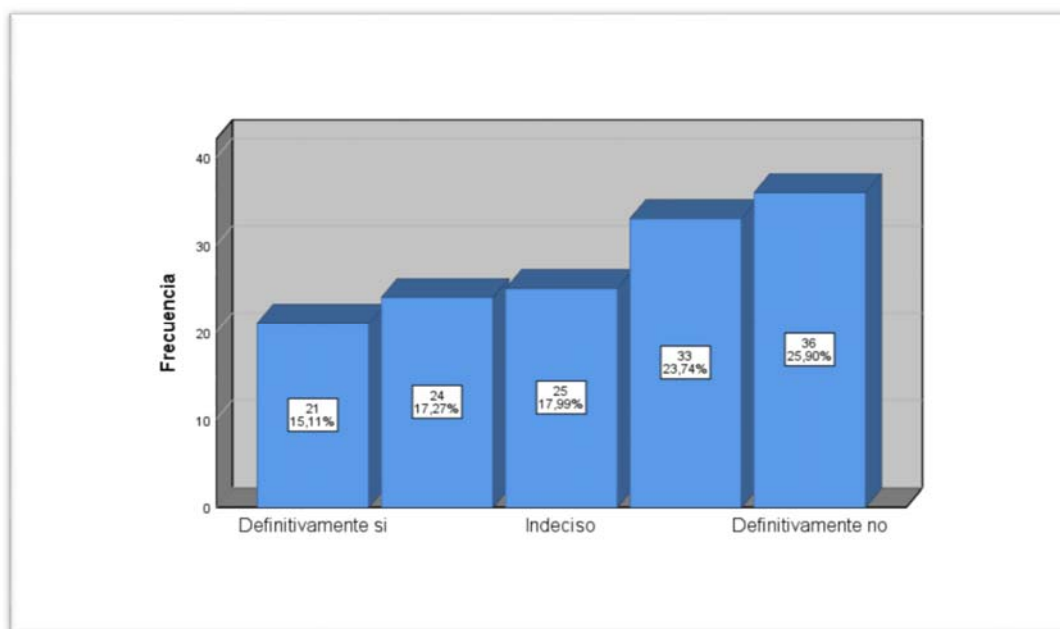
Fuente: El investigador

Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 16, el 40,29% indica siempre cumple con sus obligaciones de tributar el Servicio de Limpieza Pública, el 24,46% cumple, el 13,67% a veces cumple, el 12,23% se abstiene, el 9,35% no cumple.

Tabla 24: P17 - ¿El ciudadano tiene la actitud de mantener su Distrito limpio y ordenado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	21	15,1	15,1	15,1
	Probablemente si	24	17,3	17,3	32,4
	Indeciso	25	18,0	18,0	50,4
	Probablemente no	33	23,7	23,7	74,1
	Definitivamente no	36	25,9	25,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 20: P17 - ¿El ciudadano tiene la actitud de mantener su Distrito limpio y ordenado?

Fuente: El investigador

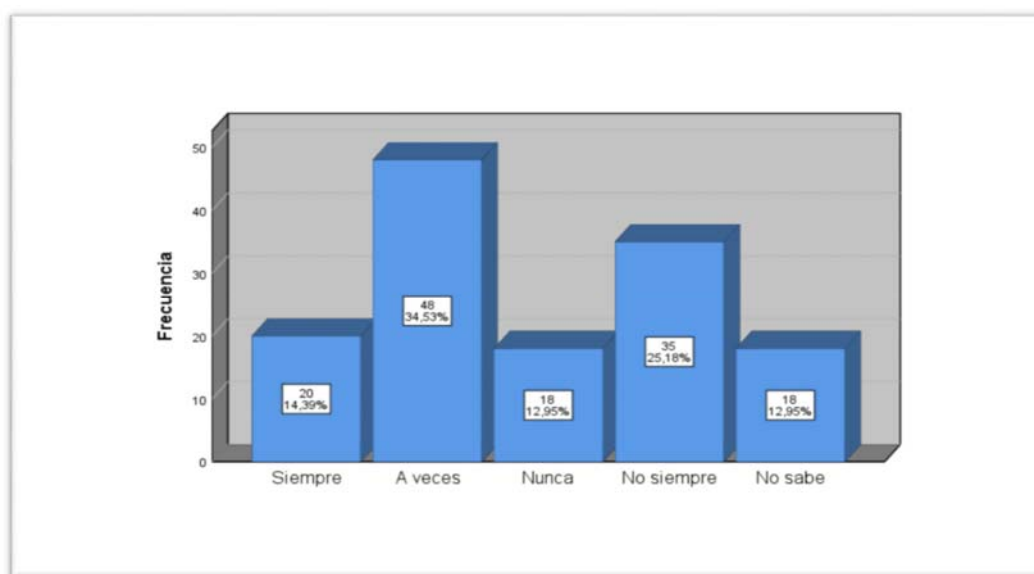
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 17, el 25,90% indica definitivamente el ciudadano no tiene la actitud de mantener su Distrito limpio y ordenado, el 23,74% probablemente no, 17,99% indeciso, el 17,27% probablemente sí, el 15,11% no definitivamente sí.

Tabla 25: P18 - ¿Está de acuerdo con la frecuencia del paso del camión compactador por su domicilio recogiendo los residuos sólidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	20	14,4	14,4	14,4
	A veces	48	34,5	34,5	48,9
	Nunca	18	12,9	12,9	61,9
	No siempre	35	25,2	25,2	87,1
	No sabe	18	12,9	12,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 21: P18 - ¿Está de acuerdo con la frecuencia del paso del camión compactador por su domicilio recogiendo los residuos sólidos?



Fuente: El investigador

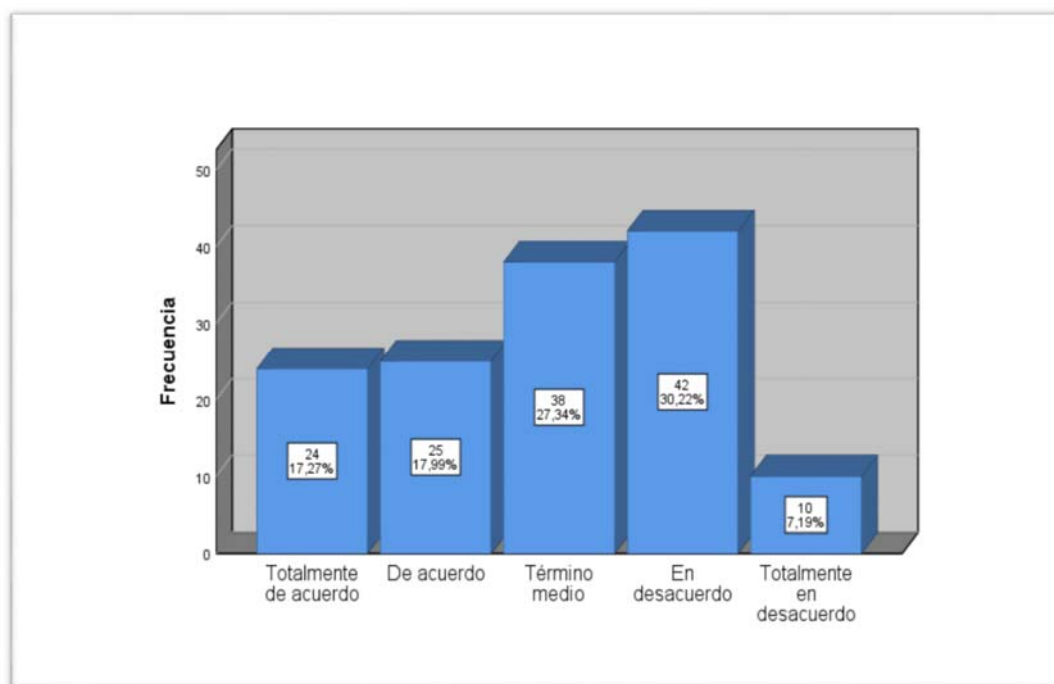
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 18, el 34,53% indica a veces está de acuerdo con la frecuencia del paso del camión compactador por su domicilio recogiendo los residuos sólidos, el 25,18% no siempre, 14,39% siempre, el 12,95% nunca, el 12,95% no sabe.

Tabla 26: P19 - ¿Está de acuerdo con el horario de recojo de basura por su zona domiciliaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	17,3	17,3	17,3
	De acuerdo	25	18,0	18,0	35,3
	Término medio	38	27,3	27,3	62,6
	En desacuerdo	42	30,2	30,2	92,8
	Totalmente en desacuerdo	10	7,2	7,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El Investigador

Gráfico 22: P19 - ¿Está de acuerdo con el horario de recojo de basura por su zona domiciliaria?



Fuente: El investigador

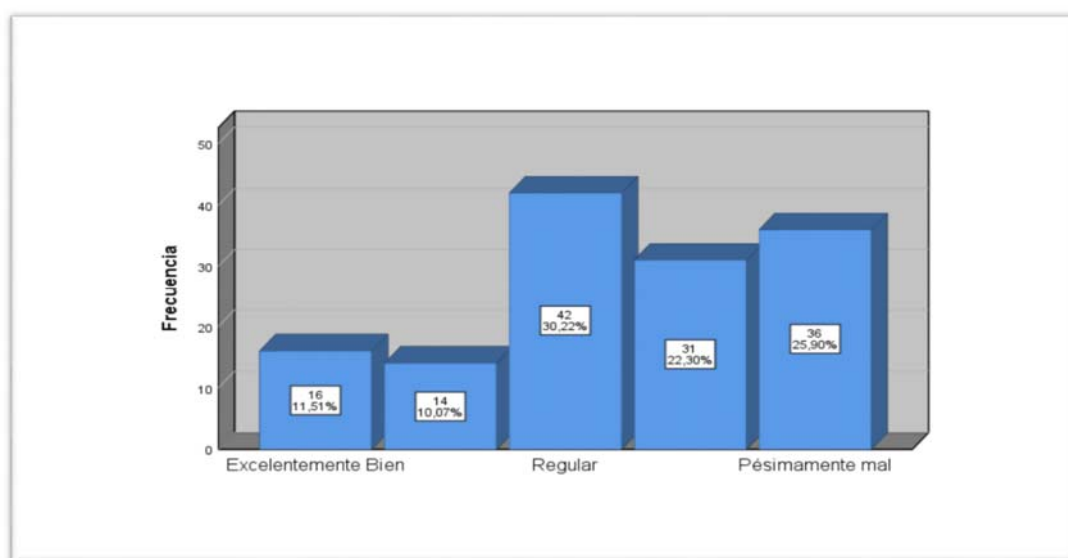
Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 19, el 30,22% indica en desacuerdo con el horario de recojo de basura por su zona domiciliaria, el 27,34% término medio, 17,99% de acuerdo, el 17,27% totalmente de acuerdo, el 7,9% totalmente en desacuerdo.

Tabla 27: P20- ¿Los recursos económicos del municipio están bien utilizados para el Servicio de Limpieza Pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelentemente Bien	16	11,5	11,5	11,5
	Muy bien	14	10,1	10,1	21,6
	Regular	42	30,2	30,2	51,8
	Mal	31	22,3	22,3	74,1
	Pésimamente mal	36	25,9	25,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: El investigador

Gráfico 23: P20- ¿Los recursos económicos del municipio están bien utilizados para el Servicio de Limpieza Pública?



Fuente: El investigador

Interpretación: Según los resultados de la encuesta de la pregunta 19, el 30,22% indica regular los recursos económicos del municipio están bien utilizados para el Servicio de Limpieza Pública, el 25,90% pesimamente mal, 22,30% mal, el 11,51% excelentemente bien, el 10,07% muy bien.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 28 : Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Distribución
	Estadístico	gl	Sig.	
Gestión municipal	0,088	139	0,011	Normal
Administración eficiente	0,117	139	0,000	Normal
Recursos del municipio	0,134	139	0,000	Normal
Necesidades de la población	0,124	139	0,000	Normal
Ornato público	0,150	139	0,000	Normal
Calidad de servicio	0,085	139	0,015	Normal

Fuente: El Investigador

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov esta prueba estadística se aplica a muestras mayores de 50 datos.

Para la contrastación de las hipótesis de la investigación se realizó sobre la base del coeficiente de correlación de Pearson, que según la prueba de normalidad (Tabla 28) las variables y sus correspondientes dimensiones cumplen el requisito de normalidad el valor de significancia es mayor al valor del alfa $\alpha=0,05$.

3.3. Contratación de las hipótesis

Tabla 29: Matriz de Correlación de las Hipótesis

		Gestión municipal	Administración eficiente	Recursos del municipio	Necesidades de la población	Ornato público	Calidad de servicio
Gestión municipal	Correlación de Pearson	1	,546**	,788**	,743**	,681**	,308**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	139	139	139	139	139	139
Administración eficiente	Correlación de Pearson	,546**	1	,220**	0,132	0,111	0,009
	Sig. (bilateral)	0,000		0,009	0,120	0,194	0,918
	N	139	139	139	139	139	139
Recursos del municipio	Correlación de Pearson	,788**	,220**	1	,493**	,365**	,178*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,009		0,000	0,000	0,036
	N	139	139	139	139	139	139
Necesidades de la población	Correlación de Pearson	,743**	0,132	,493**	1	,506**	,208*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,120	0,000		0,000	0,014
	N	139	139	139	139	139	139
Ornato público	Correlación de Pearson	,681**	0,111	,365**	,506**	1	,503**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,194	0,000	0,000		0,000
	N	139	139	139	139	139	139
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,308**	0,009	,178*	,208*	,503**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,918	0,036	0,014	0,000	
	N	139	139	139	139	139	139

Fuente: Programa Estadístico SPSS v.26

3.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

Hipótesis estadísticas:

a) Hipótesis nula: H_0

No existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

$H_0: -1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: H_i

Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

$H_i: r > 0$

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ margen máximo de error.

Regla de decisión: Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H_0

Sig. $< \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis investigación H_i

Para comprobar estas hipótesis se procedió a solicitar el programa estadístico SPSS v.26, que correlaciona ambas variables con los resultados detallados en la Tabla 29 y cuya interpretación es la siguiente:

Existe relación significativa entre gestión municipal y calidad de servicio de limpieza pública ya que el nivel de significancia (sig.) es 0,000 y por tanto menor de 0,05. La correlación de Pearson ($r = 0,308$)

señala que se trata de una relación positiva débil al estar próxima a 0. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

3.3.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

La administración eficiente se relaciona con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

Hipótesis estadísticas:

a) Hipótesis nula: Ho

No existe relación significativa entre la Administración eficiente con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

Ho: $-1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: Hi

Existe relación significativa entre la Administración eficiente con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

Hi: $r > 0$

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ margen máximo de error.

Regla de decisión: Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H0

Sig. $< \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis investigación Hi

Para comprobar estas hipótesis se procedió a solicitar el programa estadístico SPSS v.26, que correlaciona ambas variables con la siguiente interpretación.

No existe relación significativa entre Administración eficiente y Calidad de servicio de limpieza pública ya que el nivel de significancia (sig.) 0,918 es mayor a 0,05. La correlación de Pearson ($r = 0,009$) señala que se trata de una relación débil al estar próxima a 0. Por lo tanto, no se acepta la hipótesis de la investigación (H_i) y se aprueba la hipótesis nula (H_0).

3.3.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Los recursos del municipio se relacionan con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019

Hipótesis estadísticas:

a) Hipótesis nula: H_0

No existe relación significativa entre los recursos del municipio con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

$H_0: -1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: H_i

Existe relación significativa entre los recursos del municipio con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

$H_i: r > 0$

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ margen máximo de error.

Regla de decisión: Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H_0

Sig. $< \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis investigación H_i

Para comprobar estas hipótesis se procedió a solicitar el programa estadístico SPSS v.26, que correlaciona ambas variables con la siguiente interpretación.

Existe relación significativa entre los recursos del municipio y calidad de servicio de limpieza pública ya que el nivel de significancia (sig.) 0,036 que es menor a 0,05. La correlación de Pearson ($r = 0,178$) señala que se trata de una relación débil al estar próxima a 0. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o).

3.3.4. Correlación de la hipótesis específica 3

Las necesidades de la población se relacionan con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

Hipótesis estadísticas:

a) Hipótesis nula: H_o

No existe relación significativa entre las necesidades de la población con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

$H_o: -1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: H_i

Existe relación significativa entre las necesidades de la población con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

$H_i: r > 0$

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ margen máximo de error.

Regla de decisión: $\text{Sig.} \geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H_0

$\text{Sig.} < \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis de investigación H_i

Para comprobar estas hipótesis se procedió a solicitar el programa estadístico SPSS v.26, que correlaciona ambas variables con la siguiente interpretación.

Existe relación significativa entre las necesidades de la población y calidad de servicio de limpieza pública ya que el nivel de significancia (sig.) 0,036 que es menor a 0,05. La correlación de Pearson ($r = 0,208$) señala que se trata de una relación débil al estar próxima a 0. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

3.3.5. Correlación de la hipótesis específica 4

El ornato público se relaciona con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

Hipótesis estadísticas:

a) Hipótesis nula: H_0

No existe relación significativa entre el ornato público con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

$H_0: -1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: H_i

Existe relación significativa entre ornato público con la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

Hi: $r > 0$

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ margen máximo de error.

Regla de decisión: Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H_0

Sig. $< \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis de investigación H_i

Para comprobar estas hipótesis se procedió a solicitar el programa estadístico SPSS v.26, que correlaciona ambas variables con la siguiente interpretación.

Existe relación significativa entre las ornato público y calidad de servicio de limpieza pública ya que el nivel de significancia (sig.) 0,00 que es menor a 0,05. La correlación de Pearson ($r = 0,503$) señala que se trata de una relación positiva moderada al estar próxima a 0. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

IV. DISCUSIÓN

Existe una relación considerable de la variable independiente y variable dependiente, cuando la variable Gestión Municipal se encuentra involucrada con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador dentro del entorno municipal de sus operaciones cotidianas de servicio local del Distrito.

La correlación es ($r= 0,308$) establecida entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio de Limpieza Pública, es una señal ecuánime del entorno municipal dentro de su problemática operativa que involucra ejecutivos municipales, cargos de confianza ,trabajadores empleados como obreros ,de las áreas involucradas con el cumplimiento operacional funcional con expectativas que no llegan a convencer con gran eficiencia a los vecinos del Distrito respectivo para el cumplimiento de las metas establecidas de la comuna.

En la tabla 6 se ilustra resultados de 10 ítems relacionados con la variable independiente *Gestión Municipal* obtenidos de la encuesta realizada a la muestra

establecida de 139 participantes encontrándose una aceptación regular con bajas expectativas. En la Tabla 17 se ilustra resultados de 10 ítems relacionados con la variable dependiente *Calidad de Servicio de la Limpieza Pública* obtenidos de la encuesta realizada a la muestra establecida de 139 participantes encontrándose una aceptación baja en las expectativas que refleja la poca participación del ciudadano para lograr objetivos del servicio. En la Tabla 28 resalta la normalidad obtenida después del proceso estadístico que vincula la variable independiente y dependiente, la variable independiente con sus dimensiones de 139 participantes (Contribuyentes) teniéndose más participación femenina con nivel técnico superior. Se verifica las hipótesis con la Tabla 29 con correlaciones significativas de variables y dimensiones.

V. CONCLUSIONES

- 1- Se indica la validez de la hipótesis propuesta: La Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019, atribuyéndose que ambas variables aprecian diferente nivel resultado de la encuesta realizada, también los recursos no son mejorados lo que limita la Calidad del Servicio de Limpieza y la amplitud del Servicio con mejora continúa aplicándose la innovación de procesos operacionales.
- 2- En la variable Gestión Municipal se atribuye a un nivel sobre el intermedio apreciándose (regular aceptación) que dos de sus dimensiones establecen vitalidad o fortaleza (Administración eficiente, Recursos del municipio) y dos dimensiones se constituyen como docilidad o debilidad (Necesidades de la Población, Ornato Público) considerándose a la Gestión como esfuerzo motriz del cambio entonces sus deficiencias dividen el desarrollo de la comuna y del Distrito.
- 3- La variable Calidad del Servicio de Limpieza Pública se atribuye a un nivel bajo consecuencia de estimar sus tres dimensiones de las cuales se ajustan sus debilidades (Satisfacción de las necesidades y expectativas del

contribuyente, Actitud de uso a corto o largo plazo) lo que genera que el contribuyente pierda confianza con el servicio (para aceptación) que recibe por parte de la comuna disminuyendo la fidelización del contribuyente segmentándose la aprobación del Servicio de Limpieza Pública.

- 4- Las dimensiones que se constituyen como muy débiles en la variable Gestión Municipal son Administración eficiente y Recursos del municipio, no existe una relación fuerte con la variable Calidad del servicio de Limpieza Pública.
- 5- La dimensión que atribuye como debilidad en la variable independiente Necesidades de la población que se relaciona de manera limitante con las debilidades de la variable dependiente (Satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente, Actitud de uso a corto o largo plazo) posibilita un problema futuro al no encontrar más aceptación de la población por lo mencionado anteriormente.
- 6- El valor de significación del coeficiente de correlación de Pearson analizó las variables: Gestión Municipal y Calidad en el Servicio de Limpieza Pública cuyo resultado data un valor de significancia teórica $\alpha=0,05$, que rechaza la hipótesis nula.
- 7- Se considera la existencia de una relación significativa entre las dos variables: Gestión Municipal y Calidad de Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

VI. RECOMENDACIONES

1. Realizar la reingeniería del Servicio Municipal de Limpieza Pública, con nuevos programas de segregación de residuos sólidos, un nuevo sistema de trabajo, nuevas rutas que se ajustan a la realidad del Distrito.
2. Implementar sistemas digitales inquebrantables dentro del entorno del servicio municipal para gestiones próximas, con el apoyo de la oficina de control interno realizando procesos de archivamiento digital sostenido de actividades fiscalizadoras de cómputo en todas las oficinas que cierran el año ejecutivo.
3. La realización de encuestas anuales dirigidas a sus contribuyentes de forma digital por medio de cabinas digitales con el sistema atención al cliente aperturado, también de forma física con visitas domiciliarias con la asistencia voluntaria a las agencias municipales cercanas a los domicilios, ello generará la mayor participación ciudadana para brindar un mejor servicio.
4. Realizar reuniones mensuales para evaluar la Gestión Municipal, involucrando a las áreas que administran los recursos del municipio y tomar correctivos de ser necesarios

5. Promover actividades informativas con campañas digitales y presenciales sobre el Servicio de Limpieza Pública con las innovaciones ajustadas a la realidad del Distrito.
6. Simplificar los procesos ejecutivos con dependencias internas, puntualizando el conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión de Calidad del Servicio de Limpieza Pública.
7. Implementar de un programa digital mediante una aplicación para dispositivos móviles, para la comunidad para hacer dinámica la retroalimentación del sistema de Limpieza Pública del Distrito.
8. Realizar una reunión mensual de seguimiento a la planificación y ejecución del servicio de ornato público, con la Subgerencia de Transporte, Seguridad Ciudadana, y Servicios Municipales,

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (BCR), B. C. (2003). Decreto Supremo N° 072-2003-PCM y sus modificatorias Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Lima: BCR.
- (MINAM), M. d. (2017). Reglamento de Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Lima.
- Abad, S. S. (2016). El Bilbao del progreso: gestion municipal y servicios públicos (1876-1920).
- Abogados, G. S. (s.f.). Grupo Servilegal. Obtenido de <http://www.gruposervilegalabogados>
- Ambiental), S. (. (2017). Decreto Supremo N° 014-2017-MINAN-Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278. Lima.
- Ambiental), S. (. (2017). Plan/Estrategia : Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos 2016-2024. Lima.
- Ambiental, S. (. (2016). Ley N° 27314 -Ley General de Residuos Sólidos. Lima.
- Ambiente, G. M. (2017). Decreto Legislativo N° 1065. Lima.
- Andrade, J. (2011). El enfoque Cuantitativo (positivismo, neopositivismo y postpositivismo). Lima.
- Aniorte. (2013). Características de un buen correcto Servicio de Calidad.
- Antonio, B. S. (2018). La Innovación en la gestión eficiente de la Municipalidad de San Borja en el año 2017 (Universidad Peruana de las Americas .Escuela de Administración y Gestión de Empresas) . San Borja.
- Armas, V. G. (2016). Semanario Universidad. El concepto gestión municipal.
- Arriola, D. A. (2009). Derecho Municipal. lima.
- Arturo Orellana, E. P. (2012). Gestión Urbana municipal y escala metropolitana : modelos en competencia. Santiago de Chile.
- Baptista, H. F. (2012). La Investigación No Experimental. Lima.
- Bellido, A. V. (2013). Análisis de Eficiencia Municipal: La Municipalidad de la Plata (Universidad Nacional de la Plata Facultad de Ciencias Economicas MBA- Maestría en Dirección de Empresas. La Plata.
- Bernabè, M. (2003). La Gestión Municipal del Suelo.
- Carbajal, L. (2013). El Objetivo Escencial de la Investigación Aplicada.
- Castillo, B. S. (2007). Diccionario Municipal Peruano. Lima.

- Castillo, J. L. (2015). *Calidad de Servicio (Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura*. Barcelona.
- Cynthia Irma Navarro López, E. L. (2018). *Relación entre la Gestión Municipal y el acceso a Servicios de agua potable y Saneamiento (Universidad del Pacífico)*.
- Desarrollo, S. d. (2001). *Manual técnico Administrativo para el Servicio de limpia Municipal (SEDESOL)*. MEXICO.
- Economipedia. (20 de agosto, 2020). *Contribuyente*. Recurado el 09/09/2020 de:
<https://economipedia.com/definiciones/contribuyente.html>
- Fernando A. Paraguas, E. ., (2002). *Indicadores para la gestión del servicio de limpieza pública*.
- Galo Moreno Sotomayor, M. P. (2017). *¿YO? COMO GERENTE*.
- Gerónimo, C. R. (2018). *La Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad provincial de Ilo ,2018 (Universidad Cesar Vallejo ,Escuela de posgrado)*. Ilo.
- Hernandez Juárez, E. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales :Un análisis de la percepción ciudadanía (International Journal of Good Conscience*.
- Herrera, T. (2016). *El seguimiento y control de la gestión pública indirecta*.
- Humanos, M. d. (2019). *Constitución Política del Perú Decimo Tercera Edición Oficial*. Lima: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2019-03568.
- Humanos, M. d. (2019). *Constitución Política del Perú Decimo Tercera Edición Oficial*. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2019-03568.
- Hurtado Villanueva Abelardo, E. V. (2015). *La Gestión y Planificación Municipal en el Perú*. Tecnológica ESPOL-RTE.
- Juan Ros Garcia, E. L. (2006). *La planificacion documental en la gestion municipal : el archivo de oficina*.
- Larocca, H. A. (2011). *ESTILOS GERENCIALES PARA EL NUEVO MILENIO*. Buenos Aires.
- LEGALES, E. P. (2002). *LEY N° 27783. EL PERUANO*.
- Lima, M. S. (2014). *Gestión Municipal y su Insidencia en la Satisfacción de la Población del Distrito de Jauja 2014*. Jauja.
- Machado Hilda, E. (2007). *Gestión del Dearrollo local en los Municipios . Provincia de Matanzas (Pastos y Forrajes)*.
- Madrid, D. d. (1991). *Calidad de Servicio*.

- Martinez, R. A. (2014). Gestión ambiental municipal. Sao Paulo.
- Medina, P. G. (2014). Mejora y Ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de EL Faique. San Miguel de EL Faique.
- Miranda, A. P. (2016). Comunicación política y gestión municipal.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. 2da.ed. Lima. Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/hpv1>
- Montalvo, F. D. (2018). Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo Maria ,Perù. Tingo Maria .
- Morales, U. G. (2017). Mejora del Proceso de Gestión de Recolección de Residuos Sólidos en el cumplimiento de los Objetivos Administrativos en el distrito de San Martin de Porres (Universidad Inca Garcilazo de la Vega Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Economicas . San Martin de Porres.
- Municipioaldía, P. d. (2018). Modifican la Ley 27972 ,Ley Organica de Municipalidades. Lima.
- Niria Quintero, E. ., (2006). Calidad del servicio en la gestión municipal de la costa oriental del lago de Maracaibo, periodo 1998-2000. Caso : aseo urbano y domiciliario. Maracaibo.
- OEFA. (2018). Fiscalización Ambiental de Residuos Sólidos . Lima.
- Osman. (2018). Limpieza Urbana: Diccionario:Divulgación OSMAN. Andalucía.
- Pedro, A. R. (2006). El Libro de la Gestión Municipal Claves de éxito para políticos y directivos locales.
- Peruano", N. L. (2017). Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278 ,Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. "EL Peruano".
- Peruano, D. O. (2019). Decreto LEGISLATIVO N° 1272. "EL PERUANO".
- Peruano, D. O. (2019). DECRETO LEGISLATIVO N° 1272. "EL PERUANO".
- Pozo, C. A. (2017). La Gestión Municipal y Desarrollo local en el Distrito de Chavin de Huantar 2017(Universidad Cesar Vallejo). Chavin de Huantar .
- Ramon Lavado, E. N. (2016). La Naturaleza Jurídica de la Actividad de Limpieza Pública a cargos de los gobiernos locales(Pontificia Universidad Catolica). varios.
- Rentería Sacha, E. M. (2015). Propuesta de mejora para la gestión estratégica del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de los Olivos. Olivos.
- Rios, C. A. (2014). El concepto: Servicio Público. Obtenido de el mundo.com

- Rodriguez, J. F. (2014). Reforma Municipal y Capacidad de Gestión e los gobiernos municipales en Mexico. Mexico.
- Romero, P. A. (2012). Libro de Gestión Municipal.
- Ros, D. E. (2015). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes . Murcia.
- Runco Fretel, E. ., (2017). La gestión Municipal en los servicios públicos básicos en el gobierno local del Distrito de Amarilis-periodo 2016. Amarilis.
- Sandra Diaz Munguia, E. C. (2018). Evaluación del Programa de Incentivos a la mejora de la Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Barranco: 2012-2017. Barranco.
- shuttleworth, M. (2013). El Diseño de Investigación Descriptiva.
- Silva, W. R. (2006). Constitución Política del Perú 1993. Lima: ED. Congreso de la Republica.
- Sotomayor, G. M. (s.f). ¿YO? COMO GERENTE.
- Trujillo, L. A. (2016). Los Gobiernos Municipales Como Agentes del Desarrollo Social: El caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016. Tijuana.
- Vásquez, C. F. (2017). La Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huanchaco ,2015(Universidad Cesar Vallejo-Escuela de Postgrado) . Huanchaco.
- Vasquez, O. C. (2011). Gestión de los residuos sólidos municipales en la ciudad del Gran Santiago de Chile: desafíos y oportunidades . Santiago de Chile.
- Vega, Y. B. (2016). Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay,año 2016. Chugay.
- Yardin Amaro, E. (2014). Gestión de Entes Municipales . (Documentos y Aportes en la Administración Pública y Gestión Estatal).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: "La Gestión Municipal y la Calidad del Servicio de Limpieza Publica en la Municipalidad de Villa el Salvador en el 2019"							
Problema	Objetivo	Hipotesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodologia	Instrumentos
Pregunta General	Objetivo General	Hipotesis General					
PG-¿De qué manera la Gestión municipal influye en la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de Villa el Salvador en el 2019?	OG-Determinar como la Gestión municipal influye en la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de Villa el salvador en el 2019.	HG-La Gestión municipal influye en la calidad del servicio de limpieza publica en el distrito de Villa el Salvador en el 2019.	Variable Independiente "La Gestión Municipal"	Administración Eficiente	Recursos utilizados	-Enfoque : .Cuantitativo -Investigación : Descriptiva -Diseño : No .Experimental y de corte transversal -Población : 320 .Contribuyentes activos -Muestra : 139 .Contribuyentes activos -Tecnica : .Encuesta -Paquete .Estadístico : SPSS V.25	Cuestionario
				Recursos del Municipio	Impuestos, tasas		
				Necesidades de la Población	Suministros		
				Ornato Público	Espacios públicos		
Preguntas Especificas	Objetivos Especificos	Hipotesis Especifica					
PE 1-¿Cómo la Administración eficiente esta relaciona con Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?	OE1-Establecer la relación de la Administración eficiente con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.	H1-La Administración eficiente se relaciona con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019	Variable Dependiente "La Calidad del Servicio de Limpieza Publica"	Satisfacción de las Necesidades y Expectativas del Contribuyente	Calidad		
PE 2-¿De qué manera los Recursos del Municipio se relacionan con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?	OE2-Demostrar cómo se relacionan los Recursos del Municipio con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.	H2-Los Recursos del Municipio se relacionan con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.		Contribuyente	Derechos y obligaciones (municipio)		
PE 3-¿Como las Necesidades de la Población se relacionan con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?	OE3-Analizar la relación de las Necesidades de la Población con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el distrito de Villa el Salvador en el 2019.	H3-Las Necesidades de la Población se relacionan con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.					
PE 4-¿De qué manera el Ornato Público se relaciona e influye con la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019?	OE4-Demostrar como el Ornato Público se relaciona influyendo la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el distrito de Villa el Salvador en el 2019.	H4-El Ornato Público se relacionan influyendo la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.		Actitud de Uso a Corto y Largo Plazo	Fidelización		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO: “DIRIGIDO A LOS CONTRIBUYENTES ACTIVOS QUE RECIBEN EL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA ZONA BRIZAS VILLA EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR EN EL 2019”

-El objetivo de la presente encuesta es recoger datos sobre la Calidad del Servicio de Limpieza Pública y la Gestión municipal en el Distrito de Villa el Salvador en el 2019.

1-Genero		2-Estado Civil		3-Grado de Instrucción	
Masculino	<input type="checkbox"/>	Casado(a)	<input type="checkbox"/>	Superior Técnico	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	Soltero(a)	<input type="checkbox"/>	Superior Universitario	<input type="checkbox"/>
		Divorciado(a)	<input type="checkbox"/>	Secundaria completa	<input type="checkbox"/>
		Viudo(a)	<input type="checkbox"/>	Primaria completa	<input type="checkbox"/>

A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados, léelos comprensivamente y marca lo que mejor describa tu opinión. La escala es de 1 a 5

Comprobaremos marcando con una (X) las preguntas, solo una por favor

Ni	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	-¿La Gestión Municipal cuenta con planes operativos? 1-Totalmente en desacuerdo. 2-En desacuerdo 3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4-De acuerdo 5-Totalmente de acuerdo					
2	-¿La Gestión Municipal administra eficientemente los recursos del municipio?. 1.Excelente 2.Muy buena 3.Buena 4.Regular 5.Deficiente					
3	-¿La Gestión municipal es ineficiente y careciente del compromiso del buen manejo de los recursos que tiene? 1.Definitivamente si 2.Probablemente si 3.Indeciso 4.Probablemente no 5.Definitivamente no					
4	-¿La Gestión municipal Administra con eficiencia los recursos de impuestos y tasas que recauda? 1.Eficiente 2.No eficiente 3.Algo eficiente 4.Muy eficiente 5.Neutral					
5	-¿La Gestión Municipal cumple con las expectativas para el pago de tributos? 1.Si bajo la expectativa 2.No bajo las expectativas 3.Casi bajo las expectativas 4.No está informado 5.No opina					
6	-¿La Gestión municipal actual no satisface las necesidades de la población? 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo					

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
7	-¿Están satisfechos los ciudadanos con la actual Gestión? 1.Extremadamente satisfecho 2.Moderadamente satisfecho 3-Poco Satisfecho 4.No satisfecho 5.Satisfecho					
8	-¿La Gestión Municipal ofrece los suministros de limpieza con calidad, cantidad y oportunidad? 1.Siempre 2.Algunas veces 3.Nunca 4.Casi nunca 5.No siempre					
9	-¿La Gestión Municipal controla satisfactoriamente sus operaciones en el Ornato Público con el Servicio de Limpieza Publica? 1.Definitivamente sí 2.Probablemente sí 3.Indeciso 4.Probablemente no 5.Definitivamente no					
10	-¿La Gestión Municipal percibe las expectativas de la Satisfacción de las necesidades del contribuyente sobre el uso de los espacios Públicos? 1.Muy frecuentemente 2.Frecuentemente 3.Casi siempre 4.Poco frecuente 5.Nunca					
11	-¿Es adecuada la calidad del servicio de limpieza pública para el ornato público? 1.Muy adecuado 2.Adecuado 3.indiferente 4.Inadecuado 5.Totalmente inadecuado					
12	-¿Ud. Participa en el control de calidad del servicio de Limpieza Publica, ornato y mantenimiento Publico? 1.Muy frecuentemente 2.Frecuentemente 3.Casi siempre 4.Poco frecuente 5.Nunca					

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
13	-¿Ud. califica las expectativas del servicio de limpieza pública en actitud de uso a corto o largo plazo? 1.Excelente 2.Muy buena 3.Buena 4.Regular 5.Deficiente					
14	-¿El Gerente que dirige los servicios municipales Cumple con la Calidad del Servicio de Limpieza el Pública? 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo 3.Término medio 4.En desacuerdo 5.Totalmente en desacuerdo					
15	-¿Cumple la comuna con la satisfacción de las necesidades y expectativas del contribuyente con el orden y limpieza de la vía pública? 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo 3.Término medio 4.En desacuerdo 5.Totalmente en desacuerdo					
16	-¿Cumple con sus obligaciones de tributar el Servicio de Limpieza? 1.Cumple 2.No cumple 3.Se abstiene 4.Siempre cumple 5.A veces cumple					
17	-¿El ciudadano tiene actitud de mantener su Distrito limpio y ordenado? 1.Definitivamente si 2.Probablemente si 3.Indeciso 4.Probablemente no 5.Definitivamente no					
18	-¿La Frecuencia del paso del camión compactador por su domicilio recogiendo los residuos sólidos? 1.Siempre 2.A veces 3.Nunca 4.No siempre 5.No sabe					

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
19	-¿Está de acuerdo con el horario de recojo de basura por su zona? 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo 3.Término medio 4.En desacuerdo 5.Totalmente en desacuerdo					
20	-¿Los recursos económicos del municipio están bien utilizados para el Servicio de Limpieza Pública? 1.Excelentemente Bien 2.Muy bien 3.Regular 4.Mal 5.Pésimamente mal					

Anexo 3. Base de datos

(Encuesta) Información adquirida de los participantes en los 20 Ítems (P1 a P20)

CUESTIONARIO	VARIABLE 1										VARIABLE 2									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	5	3	3	3	4	1	2	4	3
2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2
3	4	3	1	2	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3
4	3	3	2	3	2	5	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3
5	4	3	4	5	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	2	2	1	3
6	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	2	3	3
7	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	5	4	2	3	3
8	1	3	4	1	1	3	5	2	2	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3
9	2	5	4	3	5	2	4	4	3	5	4	5	4	2	1	1	2	4	4	4
10	3	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	5	1	1	1
11	3	5	1	1	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5
12	1	3	2	5	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	1	4	3	5	3
13	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	2	4	1	5	5	3	5
14	4	4	2	3	1	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5

15	1	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5
16	1	5	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5
17	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	2	3	1	4	2	3	3
18	2	4	3	2	2	1	1	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	3
19	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	5	3	3	5	4	1	1	1	1
20	2	5	4	3	5	2	4	4	3	5	4	5	4	2	1	1	2	2	4	4
21	1	4	4	3	1	4	2	1	1	3	2	4	3	2	3	4	3	2	1	3
22	4	4	2	5	5	1	3	4	3	4	2	4	5	2	4	4	4	2	2	4
23	4	4	1	2	3	1	4	5	3	3	2	5	4	1	3	1	4	5	4	2
24	2	4	2	3	3	4	2	3	2	4	4	2	4	2	4	1	5	2	3	3
25	2	5	4	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	1	5	2	3	4
26	1	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	1	4	4	3	4
27	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5
28	2	4	3	2	4	3	4	1	3	4	3	3	5	3	4	4	4	2	4	2
29	1	4	3	5	5	3	3	4	3	4	4	2	5	1	3	1	4	4	5	4
30	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	5	4	3	1	4	3	3	4
31	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2
32	4	3	1	2	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3
33	3	3	2	3	2	5	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3
34	4	3	4	5	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	2	2	1	3
35	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	2	3	3
36	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	5	4	2	3	3

37	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	2	4	1	5	5	3	5
38	4	4	2	3	1	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5
39	1	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5
40	1	5	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5
41	2	4	3	2	2	1	3	2	4	4	4	5	5	4	4	1	5	5	4	3
42	2	4	3	2	2	1	1	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	3
43	2	3	2	5	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	1	1	1
44	4	4	2	5	5	1	3	4	3	4	2	4	5	2	4	4	4	2	2	4
45	4	4	1	2	3	1	4	5	3	3	2	5	4	1	3	1	4	5	4	2
46	1	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5
47	1	5	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5
48	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	5	3	3	3	4	1	2	4	3
49	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2
50	4	3	1	2	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3
51	2	4	3	2	2	1	1	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	3
52	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	1	1	1
53	2	5	4	3	5	2	4	4	3	5	4	5	4	2	1	1	2	2	4	4
54	1	4	4	3	1	4	2	1	1	3	2	4	3	2	3	4	3	2	1	3
55	1	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5
56	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	2	4	1	5	5	3	5
57	4	4	2	3	1	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5
58	1	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5

59	1	5	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5
60	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	2	3	1	4	2	3	3
61	2	4	3	2	2	1	1	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	3
62	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	1	1	1
63	2	5	4	3	5	2	4	4	3	5	4	5	4	2	1	1	2	2	4	4
64	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	2	3	3
65	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	5	4	2	3	3
66	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	2	4	1	5	5	3	5
67	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	3	1	4	4	1	1	4	2	1	2
68	3	4	3	3	3	4	4	3	5	1	5	3	5	4	4	5	4	4	1	5
69	4	3	4	5	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	1	4
70	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	5	3	5	5	5	5	3	3	1	4
71	2	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5
72	3	2	3	3	3	2	3	2	5	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	5
73	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4	5
74	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5
75	2	2	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5
76	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	2	3	1	4	2	3	3
77	2	2	2	3	1	3	3	3	4	1	5	5	3	4	2	4	3	4	1	4
78	5	2	3	3	3	3	3	3	4	1	5	3	5	5	5	5	3	3	1	4
79	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
80	2	2	4	5	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5

81	4	5	3	5	1	5	3	2	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	5	4
82	4	3	3	4	1	3	2	4	2	4	3	5	4	4	4	5	5	3	2	1
83	4	3	3	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	5	3	5	5	5
84	3	2	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4
85	3	5	3	3	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	5
86	4	5	2	4	4	4	5	3	5	1	5	3	2	1	4	2	1	2	2	2
87	3	2	5	4	5	4	5	3	4	1	5	5	2	2	1	1	2	4	4	4
88	1	2	5	5	4	4	5	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3
89	3	3	2	3	2	5	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3
90	4	4	3	4	1	5	5	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4
91	2	1	3	4	1	5	3	4	5	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	5
92	3	4	3	2	2	3	2	4	3	1	2	1	4	2	1	2	2	2	4	4
93	1	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5
94	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	5	3	3	3	4	1	2	4	3
95	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2
96	4	3	1	2	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3
97	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3
98	1	4	3	2	4	2	4	3	5	3	3	3	4	1	2	4	1	1	1	1
99	4	4	2	4	2	4	1	4	4	4	4	1	2	2	4	4	3	2	2	4
100	4	3	4	4	3	3	1	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5
101	4	4	5	5	3	3	1	4	5	5	5	1	5	4	4	5	3	3	3	5
102	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	1	2	1	4	3	3	3	2	4

103	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	
104	4	4	2	5	1	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	5	5	4
105	4	3	5	5	4	3	1	1	2	1	4	2	1	2	2	2	2	4	2	4
106	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	4	4	4	3	2	2	3
107	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2
108	4	3	3	4	3	2	3	2	4	2	4	1	4	4	4	4	1	2	4	4
109	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	1	5	5	5	5	1	1	1	1
110	4	3	1	5	3	3	5	1	1	3	3	1	1	5	5	5	1	4	4	4
111	2	4	4	5	3	4	5	4	5	3	1	5	5	3	4	2	1	5	5	5
112	3	1	2	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	5	1	1	1
113	4	3	4	5	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	2	2	5	5
114	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3
115	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	2	1	2	2	2	1	2	3	2
116	4	4	5	5	2	3	1	5	5	2	1	1	2	4	4	4	1	1	2	1
117	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2
118	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	4	3	4	3	2	2	1	1	1	1
119	4	2	4	5	2	4	4	4	5	2	4	3	2	5	4	3	3	2	4	2
120	3	2	5	4	1	3	1	5	4	1	1	5	3	2	1	4	4	4	4	3
121	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	2	3	4	4	5	5	5	3
122	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	5	3	3	3	4	1	2	4	1
123	4	3	5	3	3	3	4	5	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	2	1
124	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	1

125	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3	4	2	3	2	4	4	3	2	1	1
126	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	3	1	2	2	3	4	3	1	3	3
127	1	1	1	1	1	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	4
128	5	4	5	4	2	1	1	5	5	4	3	4	5	2	3	2	1	2	4	3
129	3	4	3	1	2	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2
130	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	2	1	1	5	4	2	1	4	3
131	4	4	5	4	2	4	1	4	3	1	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4
132	4	4	5	4	3	4	4	5	4	2	5	4	3	2	3	1	1	5	3	4
133	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3
134	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	5	1	1	3	4	4	3	4	2	5
135	4	4	5	5	2	3	1	5	4	1	3	2	5	4	5	4	4	3	3	1
136	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	3	5	3	5	1	2	4	3	5
137	1	1	1	1	1	5	4	5	5	4	4	2	3	3	4	1	1	1	1	3
138	5	4	3	1	2	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	5
139	4	3	4	5	3	3	5	1	1	1	5	1	5	5	4	5	4	3	4	4

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

LA GESTION MUNICIPAL Y LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE
LIMPIEZA PUBLICA EN EL
DISTRITO DE VILLA EL
SALVADOR EN EL 2019

por Clinie René Arenas Quispe

Fecha de entrega: 17-sep-2020 04:12p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1389802816

Nombre del archivo: TESIS_clinie_arenas_17-09-2020_Final.docx (1.05M)

Total de palabras: 32337

Total de caracteres: 166165

LA GESTION MUNICIPAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR EN EL 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	%	%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias e Informatica Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upci.edu.pe	

	Fuente de Internet	1%
9	teses.usp.br Fuente de Internet	1%
10	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.colef.mx Fuente de Internet	<1%
12	myslide.es Fuente de Internet	<1%
13	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1%
14	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
15	tesisenxarxa.net Fuente de Internet	<1%
16	www.youblisher.com Fuente de Internet	<1%
17	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
18	encolombia.com Fuente de Internet	<1%
19	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%

20	adolfoespedes.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
22	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
25	bibliotecavirtual.minam.gob.pe Fuente de Internet	<1%
26	www.tlalpan.uvmnet.edu Fuente de Internet	<1%
27	prezi.com Fuente de Internet	<1%
28	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
29	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
30	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

31	Submitted to UTEC Universidad de Ingeniería & Tecnología Trabajo del estudiante	<1%
32	u.jimdo.com Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1%
34	comercializadorajanina.com Fuente de Internet	<1%
35	www.enfoqueveracruz.com Fuente de Internet	<1%
36	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	lasurvey.rand.org Fuente de Internet	<1%
38	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
39	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
40	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
41	www.unpei.org Fuente de Internet	<1%

42	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1%
43	documentop.com Fuente de Internet	<1%
44	www.theeconomyjournal.com Fuente de Internet	<1%
45	www.sde.gov.ar Fuente de Internet	<1%
46	tareafeasdelcetis.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
47	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
48	administracioneducativauca.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
49	studylib.es Fuente de Internet	<1%
50	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1%
51	Submitted to Universidad Católica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
52	politicaysistematributario.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
53	semanariouniversidad.com Fuente de Internet	<1%

75	Fuente de Internet	<1%
76	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
77	minjus.gob.pe Fuente de Internet	<1%
78	issuu.com Fuente de Internet	<1%
79	www.minem.gob.pe Fuente de Internet	<1%
80	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
81	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
82	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1%
83	docslide.us Fuente de Internet	<1%
84	www.minjus.gob.pe Fuente de Internet	<1%
85	www.conam.gob.pe Fuente de Internet	<1%
86	Submitted to Organismo de Evaluación y	<1%

Fiscalización

Trabajo del estudiante

87	www.perucam.com Fuente de Internet	<1%
88	gaceta.comunica.gov.bo Fuente de Internet	<1%
89	zonasegura.seace.gob.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: ARENAS QUISPE CLINIC REDE
 DNI: 10228883 Correo electrónico: arenas_clinic@msn.com
 Domicilio: ST 2, GR 20, M 2 L, LT 24, VILLA EL SALVADOR
 Teléfono fijo: 6938486 Teléfono celular: 985 057 073

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (x)
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA
 PÚBLICA EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR EN EL 2019"

3.- OBTENER:

Bachiller () Titulo (x) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) _____ indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
 en la ciudad de Lima, a los 09 días del mes de
OCTUBRE de 2020.

Huella digital

[Firma]
Firma



Anexo 6. Ficha de validación de instrumento por experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OROPEZA GONZALEZ, JOAQUIN ANTONIO

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Teste: LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR EN EL 2019

Autor del Instrumento: Bachiller, CLINIE RENÉ ARINAS QUISPE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los ítems					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presencia operacionalizados sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presencia Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Excelente

Lima, 17 de febrero del 2020

Firma del Experto Informante

DNE: 002589403 TdUCa: 992592780

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OTINIANO MEJIA, MARIA JACKELINE,

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR EN EL 2019

Autor del Instrumento: Bachiller, CLINIE RENÉ ARENAS QUISPE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Excelente

Lima, 17 de febrero del 2020

Clinie René Arenas Quispe

Firma del Experto Informante

DNI: 08243526 Tel: 987065342

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: REYES MELO, ELIZABETH

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR EN EL 2019

Autor del Instrumento: Bachiller, CLINIE RENÉ ARENAS QUISPE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe consistencia entre los indicadores y los ítems					✓
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				✓	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

95

Lima, 17 de febrero del 2020

Reyes ME
Firma del Experto Informante

DNI: 07899166 Tel/Cel: 988002656