



ARTÍCULO ORIGINAL

DOI: <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>

Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019

Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019

Denys Aldair Casiano Inga¹

<https://orcid.org/0000-0003-1017-7005>

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Instituto de Investigación de Economía y Desarrollo. Chachapoyas, Amazonas, Perú. E-mail: denys.casiano@untrm.edu.pe

Edinson Cueva Vega

<https://orcid.org/0000-0001-5102-7594>

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Instituto de Investigación de Economía y Desarrollo. Chachapoyas, Amazonas, Perú. E-mail: edinson.cueva@untrm.edu.pe

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo determinar el nivel de percepción y confianza de la población respecto a la gestión municipal, así como determinar la existencia de independencia entre estas variables para el distrito de Chachapoyas en el año 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo determinada por pobladores entre 18 y 64 años de edad. Mediante un muestreo del tipo probabilístico se seleccionó una muestra de 132 personas a quienes se les aplicó un cuestionario con la finalidad de recopilar información sobre los niveles de percepción respecto a la prestación de servicios y atributos por parte de la municipalidad y los niveles de confianza registrados para el año de estudio. Para el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva, el test Chi-cuadrado y el test Exacto de Fisher, obteniendo como resultado un indicador general de percepción negativa de 30,99%, así como la existencia de dependencia entre el nivel de confianza y los niveles de percepción respecto a la prestación de servicios para la gestión municipal actual, concluyendo así que el bajo nivel de confianza en la gestión municipal actual depende de los bajos niveles de percepción con respecto a la prestación de servicios.

Palabras clave: Gestión Municipal; percepción; confianza.

¹ Correspondencia: denys.casiano@untrm.edu.pe

Artículo recibido: 31 mar. 2020; aceptado para publicación: 01 jul. 2020.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar.



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons.

Página web: <http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/>

Citación Recomendada: Casiano Inga, D. A., y Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. ACADEMO (Asunción), 7(2):157-165. <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>

Introducción

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2008), menciona que la gestión municipal al igual que la gestión pública “es el medio para lograr que la institución estatal logre mejores resultados en la población, se convierta en un proceso sistémico, flexible e integral de búsqueda de resultados, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos” (Citado en Hurtado & Gonzales, 2014, p.2). De igual manera Asensio (2012) afirma que la gestión municipal comprende aquellas acciones, actividades o procedimientos que realizan las entidades municipales con la finalidad de lograr objetivos determinados, para esto la Ley Orgánica de Municipales – Ley N° 27972/1998 menciona que las municipalidades ya sea provinciales o distritales son órganos de gobierno promotores del desarrollo local, evidencia de esto Álvarez (2012) toma como referencia a Asensio (2006), Moreno (2001) y Pérez (2007) y hace notar la alta correlación existente entre el funcionamiento y la gestión municipal en el desarrollo regional, visto estos factores como condiciones necesarias para la existencia de desarrollo.

Estrada (2019) afirma: *“Una buena Gestión Municipal para el desarrollo de una localidad implica el fortalecimiento de cuatro variables: gestión institucional, gestión operativa, gestión financiera y gestión presupuestal, ligadas a la dimensión social, económica, medioambiental y política”*, sumado a esto Arraiza (2016) afirma que el éxito en la gestión de gobiernos locales depende de condiciones de liderazgo en los funcionarios, es decir atributos o cualidades que complementen la parte técnica en la administración de un municipio. Todos los aspectos mencionados hasta ahora convergen, se transforman y materializan en la prestación de servicios públicos, que es la competencia tradicional que se asocia a una municipalidad, estos servicios públicos tienen como foco objetivo la población local, la misma que cumple el rol de beneficiaria y también de fiscalizadora, para esto Álvarez (2012) hace referencia al hecho de que los gobiernos locales entraron en una nueva etapa la cual está caracterizada por el rendimiento de cuentas ante poblaciones con mayor nivel educativo, mayores

niveles de exigencia, mayores expectativas sobre el funcionamiento de los municipios y con menores índices de confianza llevados tal vez por la situación de política nacional, política manchada por actos sucesivos de corrupción que puede llegar a tener un impacto a nivel local.

Considerando lo anterior, la presente investigación analiza la gestión municipal desde el punto de vista del poblador para el caso de la ciudad de Chachapoyas, Amazonas, Perú, analizando los niveles de percepción en cuanto a la prestación de servicios y atributos que se espera caracterizarían a una adecuada gestión municipal, estudiando de igual manera si los niveles de confianza de la población en la gestión municipal son o no independientes de los niveles de percepción registrados por los pobladores.

“La percepción corresponde al plano de las actitudes, los valores sociales o las creencias que han sido creadas y recreadas por los seres humanos como una forma de apropiación subjetiva de la realidad” (Chanca, Ávila y Aliaga, 2020), tomando en cuenta esta definición la percepción en el presente estudio representará la evaluación subjetiva que los pobladores de la ciudad de Chachapoyas realicen sobre la gestión municipal tomando en cuenta su experiencia y conocimiento referido a la prestación de servicios y atributos por parte de la municipalidad.

Existe evidencia de trabajos de investigación, tesis y estudios referidos a este tema, dentro de estos se puede mencionar a Guaigua (2019) que estudió el nivel de percepción de los pobladores de Tunguragua en Ecuador sobre la gestión municipal, encontrando niveles de percepción negativos impulsado por los bajos niveles de conocimiento y confianza; de igual manera el Centro de Políticas Públicas (2016) identificó las necesidades demandadas por los ciudadanos y los niveles crecientes de desconfianza para el caso chileno, en donde el contexto nacional impacta directamente en la percepción de los ciudadanos; resultados similares los encontró Álvarez (2012) quien encontró niveles de satisfacción bajos por parte de la comunidad de Puntarenas influenciados por la calidad de los servicios municipales y la falta de contacto entre la

municipalidad y la sociedad que origina la inexistencia de un debido proceso en la rendición de cuentas lo que a su vez acrecienta la desaprobación por parte de la población para el caso de Costa Rica.

Metodología

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo con componente correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo determinada por las personas entre 18 y 64 años de edad que residen en la ciudad de Chachapoyas. La muestra fue del tipo probabilístico en donde se obtuvo un tamaño de muestra de 132 personas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado para la recopilación de información, en el mes de noviembre del año 2019. El cuestionario tuvo la finalidad de conocer cuál fue el nivel de percepción de la población sobre la gestión municipal en la ciudad de Chachapoyas teniendo en cuenta dos variables de percepción de la gestión municipal a nivel general: a) la prestación de servicios, misma que fue determinada de manera general en base al Plan Estratégico Institucional 2019-2023 y al Plan Operativo Institucional 2019 de la Municipalidad para la ciudad de Chachapoyas. b) atributos de la municipalidad y de los funcionarios públicos, donde se tomaron en cuenta atributos cualitativos tales como imparcialidad, capacidad para dar respuesta a problemas y necesidades de la población, trato por parte de los funcionarios, transparencia, difusión de la información, entre otros.

Otra de las finalidades del cuestionario fue determinar el grado de conocimiento de la población acerca de las funciones y servicios que presta la municipalidad, así como determinar el nivel de confianza que tienen en la gestión actual.

Posterior a la recopilación de información se procedió al análisis a través de estadísticos descriptivos donde se agruparon las evaluaciones de los niveles de percepción tanto para servicios como para atributos a través de un promedio que resultó en un indicador general promedio del nivel de percepción de la población con respecto a la gestión municipal. Finalmente se utilizó el Test Chi-cuadrado y el Test

exacto de Fisher para medir el grado de independencia a un nivel de confianza del 95% entre los niveles de percepción con respecto a servicios y el nivel de confianza que tiene la población en la municipalidad, tal y como lo menciona Mendivelso y Rodríguez (2018) el test Chi-cuadrado está sujeto a supuestos como que los datos provienen de una muestra aleatoria y que la muestra es lo suficientemente grande, supuestos que para el presente trabajo de investigación se tomaron como válidos. Por otro lado, Díaz y Fernández (2004) afirman que el Test exacto de Fisher tiene la ventaja que permite trabajar con muestras pequeñas y cuando no se cumplen las condiciones necesarias para la aplicación del test Chi-cuadrado de tal manera que la aplicación de ambas pruebas hace más significativo los resultados del presente estudio.

Resultados

La caracterización de la muestra estuvo determinada por pobladores entre 18 y 60 años, siendo el promedio 29 años con una desviación estándar de 10 años; asimismo del total de personas encuestadas el 56,06% estuvo representada por personas de sexo masculino, mientras que el restante 43,94% estuvo compuesta por personas de sexo femenino.

En la tabla 1 se observa que más del 50% de los pobladores chachapoyanos considera que tiene un nivel de conocimiento "medio" con respecto a las prestaciones y actividades que realiza la Municipalidad en la ciudad, se observa además que existe mínima diferencia porcentual entre los pobladores que consideran tener "ningún" conocimiento y los que consideran que tiene "mucho" conocimiento.

Tabla 1. Conocimiento sobre los servicios, labores y actividades que realiza la Municipalidad (2019).

Niveles de conocimiento	Porcentaje
Ningún conocimiento	4,65%
Poco conocimiento	41,86%
Conocimiento medio	50,39%
Mucho conocimiento	3,10%

Este resultado permite notar que existe un número elevado de pobladores de la ciudad de Chachapoyanas que tiene poco o ningún conocimiento sobre las funciones y actividades que realiza la Municipalidad como parte de su gestión.

En la tabla 2 se puede observar que los servicios con menores niveles de percepción (Muy Deficiente y Deficiente) en porcentajes, son el servicio de “reparación de calles y veredas” con un 49% de percepción negativa, mientras que el servicio de “ordenamiento, circulación y transporte público” tuvo

un nivel de percepción negativo de 37,88% y finalmente el servicio de la “Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA)” tuvo un nivel de percepción negativo de 26,36% representado así los indicadores con mayores niveles de percepción negativa, estos resultados están directamente relacionados con los resultados de la tabla 3 donde se puede observar cuáles son los problemas que la población chachapoyana exige priorizar a la Municipalidad.

Tabla 2. Nivel de percepción de la población chachapoyana acerca de la prestación de servicios de la Municipalidad (2019), en porcentajes.

Indicador	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Educación, cultura y deporte	3,79	15,15	45,45	28,79	6,82
Limpieza, saneamiento ambiental y remodelación de la ciudad	3,05	13,74	51,15	28,24	3,82
Seguridad ciudadana y policía municipal	4,55	20,45	41,67	31,06	2,27
Ordenamiento, circulación y transporte público	6,06	31,82	39,39	20,46	2,27
Mercado y Camal	2,29	16,79	61,07	18,32	1,53
Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA)	3,10	23,26	53,48	17,83	2,33
Registro Civil	0,78	9,37	57,03	28,91	3,91
Salud y salubridad	3,79	21,97	50,00	22,72	1,52
Alumbrado público	7,58	13,63	37,88	36,36	4,55
Reparación de calles y veredas	9,09	40,15	38,64	11,36	0,76
Licencias de conducir	3,10	13,95	56,59	23,26	3,1

Tabla 3. Principales problemas de la ciudad de Chachapoyas que la población considera deberían ser prioritarios por la Municipalidad (2019).

Problemas principales	Porcentaje
a) Reparación de calles y veredas	34,09%
b) Ordenamiento, circulación y transporte público	30,30%
c) Limpieza, saneamiento ambiental y remodelación de la ciudad	21,21%
d) Otros	14,40%

Como se mencionó en la tabla 3 se observan los problemas que la población chachapoyana considera prioritarios para la gestión de la municipalidad, se puede notar además que estos corresponden a los mismos problemas evaluados con niveles bajos de

percepción a excepción del servicio de “Limpieza, saneamiento ambiental y remodelación de la ciudad” que con un 21,21% se considera como un problema prioritario a atacar por la parte de la población.

En la tabla 4 se observa la segunda agrupación de indicadores para la evaluación del nivel de percepción considerando atributos, donde con 48,48% de nivel de percepción negativo el atributo “Cumplimiento de promesas” es el indicador con mayor nivel de percepción negativo para esta agrupación, sigue con un 47,73% el atributo de “Imparcialidad” y finalmente el atributo que mide la capacidad de “Respuesta a problemas” en donde la población chachapoyana

calificó con un 43,94% de percepción negativa sobre este atributo, encontrándose estos tres indicadores dentro de los que mayores resultados negativos obtuvieron para atributos.

La tabla 5 muestra los indicadores a nivel general promedio sobre los niveles de percepción medidos en prestación de servicios como en atributos, que

resultan en un nivel de percepción general promedio sobre la gestión municipal para la ciudad de Chachapoyas, se puede observar además que el indicador de atributos tuvo mayor percepción negativa con un 37,67% aproximadamente, en términos generales este indicador fue el que mayor aporte tuvo para el nivel de percepción negativo de 30,99% para la gestión municipal en la ciudad de Chachapoyas.

Tabla 4. Nivel de percepción de la población chachapoyana acerca de los atributos cualitativos de la Municipalidad (2019), en porcentajes.

Indicador	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Imparcialidad	13,64	34,09	41,66	10,61	0,00
Respuesta a problemas	9,09	34,85	49,24	6,82	0,00
Buen trato por parte de funcionarios públicos	6,06	27,27	52,28	14,39	0,00
Transparencia	5,30	19,70	61,36	13,64	0,00
Cumplir promesas	20,45	28,03	46,97	3,79	0,76
Participa con la población	9,85	27,27	53,03	9,85	0,00
Trabajo de funcionarios	5,30	22,73	65,15	6,82	0,00

Tabla 5. Nivel de percepción promedio general de la población chachapoyana con respecto a la gestión por parte de la Municipalidad (2019), en porcentajes.

Indicador General	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Evaluación en prestación de servicios	4,29	20,03	48,40	24,30	2,99
Evaluación en atributos de la actual gestión municipal	9,96	27,71	52,81	9,42	0,11
Nivel de Percepción general promedio tomando en cuenta prestación de servicios y atributos de la actual gestión.	7,12	23,87	50,60	16,86	1,55

Por otro lado, se puede observar que el indicador general del nivel de percepción alcanzó niveles bajos en lo que respecta a percepción positiva en un 18,4% de percepción positiva promedio con la respecto a la gestión municipal en la ciudad de Chachapoyas teniendo en cuenta los indicadores de prestación de servicios y atributos.

En la tabla 6 se puede observar que los niveles de confianza de la población chachapoyana en la gestión de la municipalidad son muy bajos con tan sólo un 6,42% de la población que mencionó que confía y confía mucho en la actual gestión, el mayor

porcentaje de la población chachapoyana afirma ni confiar ni desconfiar de la actual gestión, es decir tiene una confianza regular en la misma.

Tabla 6. Confianza de la población chachapoyana en la gestión de la Municipalidad (2019).

Confianza de la población	Porcentaje
No confía	17,43%
Confianza Regular (ni confía ni desconfía)	76,15%
Confía	1,84%
Mucha Confianza	4,58%

Por último, los test de independencia se aplicaron entre la variable “niveles de percepción de la población con respecto a la prestación de servicios” y la variable “nivel de confianza hacia la gestión municipal actual”. En la tabla 7 se aprecia que los resultados de las pruebas de independencia son significativos para todos los casos, observándose dependencia entre los niveles de percepción con

respecto a servicios y el nivel de confianza en la municipalidad, además, combinando estos resultados con el análisis tabular se tiene como resultado general que existe una dependencia directa entre estos dos indicadores, donde mayores niveles de confianza son el reflejo de mayores niveles de percepción por parte de la población con respecto a los servicios prestados por la municipalidad.

Tabla 7. Test de independencia Chi-cuadrado y Test exacto de Fisher a los niveles de percepción en servicios y el nivel de confianza de la población en la gestión de la Municipalidad (2019).

	Nivel de confianza en la gestión municipal		
	Pearson chi2(12)	Value-P	Fisher's Exact
Percepción educación, cultura y deporte	19,49	0,08	0,02
Percepción limpieza, saneamiento ambiental y remodelación de la ciudad	23,46	0,02	0,02
Percepción seguridad ciudadana y policía municipal	23,81	0,02	0,01
Percepción Ordenamiento, circulación y transporte público	31,08	0,00	0,00
Percepción Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA)	25,68	0,01	0,01
Percepción Alumbrado público	27,24	0,00	0,00
Percepción Reparación de calles y veredas	23,90	0,02	0,00
Percepción Salud y salubridad	26,10	0,01	0,01

De igual manera los resultados también evidenciaron la existencia de independencia entre el nivel de confianza en la gestión municipal actual y los niveles de percepción con respecto a los siguientes servicios: Mercado y Camal, Registro Civil y Licencias de Conducir. La existencia de independencia entre los niveles de percepción de los servicios mostrados en la tabla 8 y el nivel de confianza en la gestión municipal pueden ser resultado de que la población chachapoyana considera estos servicios como “no prioritarios” en la actualidad.

Tabla 8. Test de independencia Chi-cuadrado y Test exacto de Fisher a los niveles de percepción en servicios y el nivel de confianza de la población en la gestión de la Municipalidad (2019).

	Nivel de confianza en la gestión municipal		
	Pearson chi2(12)	Value-P	Fisher's Exact
Percepción Mercado y Camal	7,83	0,80	0,65
Percepción Registro Civil	10,9	0,54	0,31
Percepción Licencias de Conducir	8,88	0,71	0,53

Discusión

El nivel de conocimiento de la población con respecto a las funciones y servicios que presta una municipalidad es de gran importancia, esto debido a que las respuestas obtenidas son más confiables y muestran mayor fundamentación. Como se pudo observar para el caso chachapoyano existe un desconocimiento a nivel generalizado de las funciones y servicios que presta la municipalidad en la ciudad, este resultado no difiere de la investigación realizada por Guaigua (2019) que encontró niveles elevados de desconocimiento tanto por edades, género y residencia sobre las funciones y servicios prestados por la municipalidad de Tunguragua en Ecuador. Guaigua (2019) haciendo referencia también a Lowery, DeHoog, y Lyons (1992) menciona que “*La evaluación de los servicios del municipio puede estar sesgada por el nivel de conocimiento de los mismos y por la atribución de responsabilidades equivocadas a ellos*”.

El desconocimiento por parte de la población puede sugerir una falta de comunicación entre las instituciones públicas y la sociedad, entre autoridad y población. Canel (2018) menciona, que dentro de la administración pública y dentro de una sociedad democrática la comunicación entre estos actores se vuelve compleja, requiriendo tal vez sociedades educadas, tolerantes y dispuestas a la interlocución. Esto se puede observar para el caso chachapoyano donde el 37,12% de la población afirmó tener un nivel de percepción negativo con respecto al atributo "participación con la población" por parte de la municipalidad. La falta de relación entre municipalidad y sociedad también puede generar desconfianza sobre la gestión de la institución, estos resultados los evidenció Lozano (2016) quien encontró que la falta de relación entre las autoridades y funcionarios con la población alentaba la imagen negativa que tenía el Gobierno Regional de Junín.

El desconocimiento por parte de la población, la falta de contacto entre la institución pública y la sociedad son motivos que alientan la existencia de bajos niveles de percepción acerca de la gestión municipal; otro de los motivos tal y como menciona Cerón (2016) se debe a la precaria capacidad institucional para resolver demandas sociales y obtener resultados que conllevan al no desarrollo de la localidad. Guaigua (2019) y Núñez, Rodríguez, y Cáceres (2010) evidenciaron en sus estudios reclamos por parte de la población para acciones prioritarias sobre algunos problemas locales tales como la mejora del estado de calles, veredas, parques y plazas, el reciclaje, la limpieza de aceras y calles y las políticas de recreación, cultura y deporte. Estos resultados no son contradictorios para el caso chachapoyano donde la reparación de calles y veredas, el ordenamiento, circulación y transporte y la limpieza y saneamiento ambiental se consideran prioritarios para la población.

La Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades" (1998) dentro de su artículo N° 4 referido a la finalidad de las municipalidades estipula que "las municipalidades representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentan el bienestar de los vecinos

y el desarrollo integral y armónico de su localidad", artículo que muestra la importancia de la municipalidad dentro de la prestación de los servicios públicos. García (2007) encontró que el 46% de los pobladores de Puntarenas en Costa Rica evaluaron como "mala" la gestión municipal entre 1997 y 2007, mientras que sólo el 14% indicó que la gestión municipal fue "satisfactoria" para el período de estudio, resultados que el autor menciona fueron causa de la falta de comunicación entre la ciudadanía y la municipalidad además de la deficiente calificación en lo que respecta a la prestación de servicios. Palacios (2018), de igual manera encontró los mismos resultados para la provincia Chupaca en Junín, en donde los niveles de percepción con respecto a las obras ejecutadas por la municipalidad fue un 26.4% "deficiente" donde la tendencia general con respecto a la prestación de servicios es la misma siendo en su mayoría "regular" y "deficiente". En tanto, Pardo (2018) encontró que los pobladores de Cajatambo en Lima consideraron en un 64,4% como "eficiente" la gestión de la municipalidad, dando un indicador positivo dentro del total de investigaciones, el autor menciona que esto podría ser causa de la buena aplicación de instrumentos de planificación, organización, control y evaluación, que llevaron a la mejora de los servicios prestados por dicha municipalidad. El caso chachapoyano no varía mucho a los resultados encontrados por García (2007) y Palacios (2018), se confirmó un nivel de percepción negativo a nivel general de un 30,99% considerando atributos y prestaciones por parte de la municipalidad.

Todos los factores mencionados anteriormente conllevan a que la confianza en la gestión municipal por parte de la población de la ciudad de Chachapoyas sea negativa, tal y como afirma el Centro de Políticas Públicas (2016) para el caso chileno: "*La desconfianza se origina en el desajuste de expectativas entre lo que las personas esperan del municipio y lo que este hace*"(p.33), haciendo referencia a la falta de integración y cierre de brechas entre lo proyectado y lo ejecutado por la municipalidad, afirmación que se contrasta para el mismo caso chileno en donde el estudio identificó un entorno de desconfianza influenciado tal vez por los acontecimientos de corrupción acompañado de una

sensación de desconfianza generalizada sumado a los bajos niveles de cooperación interinstitucional y niveles de involucramiento escasos con la población, individualismo y oportunismo; de igual manera para el caso chachapoyano los resultados de los test de independencia demuestran que los niveles de confianza dependen de la evaluación de la población con respecto a la prestación de servicios que realiza la municipalidad, así mismo se pudo observar que los bajos niveles de percepción con respecto al cumplimiento de promesas y contacto con la población por parte de la municipalidad inciden en los bajos niveles de confianza; la única interrogante a resolver para el caso chachapoyano sería el impacto del nivel de percepción a nivel de gobierno en los niveles de percepción a nivel municipal.

Conclusión

La evaluación de los pobladores de la ciudad de Chachapoyas sobre los atributos y la prestación de servicios de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas evidencian la existencia de un nivel de percepción negativo (30.99%) y un bajo nivel de confianza (6.42%) sobre la gestión municipal actual. Así, las valoraciones negativas (Muy deficiente y Deficiente) en los niveles de percepción son mayores a las que tienen valoración positiva (Bueno y Excelente) siendo muestra que los pobladores demanda el cierre de brechas en la prestación de servicios por parte de la gestión municipal específicamente en los servicios de "Reparación de calles y veredas", "Ordenamiento, circulación y transporte público" y "Limpieza, saneamiento ambiental y remodelación de la ciudad" los cuales la población considera prioritarios.

Finalmente se pudo observar la existencia de dependencia entre ocho indicadores de la variable "nivel de percepción con respecto a la prestación de servicios" y la variable "nivel de confianza en la gestión municipal actual", siendo estos indicadores los que obtuvieron mayores niveles de percepción negativa por parte de la población chachapoyana. Esto permite entender que el nivel de confianza que tienen los pobladores en la gestión municipal depende

en gran medida de sus niveles de percepción sobre la prestación de servicios de la municipalidad.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, S. (2012). Hacia la eficiencia en la gestión Municipal. *Revista Nacional de Administración*, 3, (2), 49-76. <https://doi.org/10.22458/rna.v3i2.523>.
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión Municipal*. Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.
- Asencio, P. (2006). *El libro de la gestión municipal*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Días de Santos.
- Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión Municipal*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Canel, M. J. (2018). *La comunicación de la administración pública: Para gobernar con la sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Centro de Políticas Públicas. (2016). *Confianza Municipal: Percepciones desde la escala local*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Cerón, E. Á. (2016). *Percepción del desempeño de la gestión Municipal*. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas. Recuperado de <https://rendiciondecuentas.org.mx/percepcion-del-desempeno-de-la-gestion-municipal/>
- Chanca Flores, A., Ávila Mendoza, J., y Aliaga Caynicela, M. (2020). Percepción cultural de los pobladores sobre el Programa Social Juntos en el Valle del Mantaro. *SociaLium Revista Científica de Ciencias Sociales*, 68-83. doi:<https://doi.org/10.31876/sl.v4i1.49>.
- CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. El Salvador. Recuperado de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>
- Díaz, P., y Fernández, P. (2004). Asociación de variables cualitativas: El test exacto de Fisher y el test de McNemar. *Cadernos de Atención Primaria*, 304-308.
- Estrada, S. (2019). *Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- García, K. (2007). Estudio de percepción sobre la gestión de la municipalidad de Puntarenas, Costa Rica, período 1997-2007. *Inter Sedes*, 8(15), 79-92.
- Guaigua, A. (2019). *La gestión Municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados*

- municipales de la provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2014). La gestión y planificación Municipal en el Perú. Jaén. Recuperado de <http://repositorio.unj.edu.pe/handle/UNJ/21>
- Ley N° 27972. (1998). Congreso de la República. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/descentralizacion/leyorga.htm>
- Lowery, D., DeHoog, R., & Lyons, W. (1992). Citizenship in the empowered locality an elaboration, a critique and a partial test. *Urban Affairs Quarterly*, 28(1), 69-103.
- Lozano, A. (2016). *Percepción de la opinión pública respecto a la eficiencia de la gestión del Gobierno Regional de Junín - 2015*. Huancayo: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Mendivelso, F., y Rodríguez, M. (2018). Prueba Chi-cuadrado de independencia aplicada a tablas 2xN. *Revista Médica Sanitas*, 92-95.
- Moreno, M. (2001). *La reorganización territorial del ayuntamiento rural: Un enfoque alternativo para la modernización de los municipios rurales del país en los umbrales del siglo XXI*. México D.F., México: Plaza Valdés.
- Núñez, L., Rodríguez, D., y Cáceres, A. (2010). Análisis de la percepción de los servicios municipales en la comunidad anzoatiguense Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(49). Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100005
- Palacios, D. (2018). *Gestión municipal y desarrollo local de la Provincia de Chupaca del Departamento de Junín - 2016*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Pardo, C. (2018). *Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017*. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.
- Pérez, A. (2007). *Políticas públicas para la promoción del desarrollo económico territorial: Una aproximación desde la práctica*. Quito, Ecuador: Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación.