



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**La Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en  
Municipalidad Distrital de Mazamari, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Avellaneda Jauregui, Victor Manuel (orcid.org/0000-0002-6756-3292)

**ASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**Dedicatoria:**

A mis padres Cesar Avellaneda y Severina Jáuregui, quienes desde el cielo guían mis pasos, a Rosana Liliana Guillen Cervera y Angeli Valentina Avellaneda Guillen, mis dos grandes amores, mi motor y motivo para seguir creciendo personal y profesionalmente.

**Agradecimiento:**

A Dios, por darnos lo más preciado que es la vida.

A mi asesor, Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino, por guiarme en esta etapa de mi vida profesional.

A mis familiares, por su amor incondicional, y por estar siempre a mi lado en los momentos buenos y malos de la vida.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Validez de expertos .....	21
Tabla 2. Prueba de Normalidad Kolmogorov.....	24
Tabla 3. Frecuencia y porcentajes de los niveles de las dimensiones de la variable Gestión municipal.....	25
Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de los niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio.....	26
Tabla 5. Correlación Rho de Sperman entre la variable Gestión Municipal y la calidad de los servicios.....	27
Tabla 6. Correlación Rho de Sperman entre el liderazgo y la calidad de los servicios públicos.....	28
Tabla 7. Correlación Rho de Sperman entre la Gestión de recursos humanos y compromiso con calidad de los servicios públicos.....	29
Tabla 8. Correlación Rho de Sperman entre la Gestión de recursos financieros y materiales con calidad de los servicios públicos.....	30

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación .....	17
--	----

## Resumen

La investigación tiene por objetivo analizar cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021, por lo que se tuvo que abordar conocimientos relacionados a la gestión municipal y calidad del servicio público, la metodología utilizada en el presente estudio es básica, con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, la población objeto estaba compuesta por personal administrativo de la Municipalidad de Mazamari, tomándose como muestra a 66 trabajadores, la información se recopiló a mediante la utilización de las encuestas, el instrumento utilizado fue el cuestionario. De los resultados se pudo comprobar que existe un nivel de correlación entre ambas variables, reflejada mediante la utilización de la prueba Rho de Spearman el valor fue positivo con 0,534, con un nivel de significancia de 0.00 menos al máximo nivel 0.05, por lo que se aprobó la hipótesis planteada en la investigación. Conduciéndonos a inferir que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad de Mazamari.

**Palabras clave:** gestión, calidad, servicio, Municipalidad y liderazgo.

## **Abstract**

The objective of the research is to analyze the relationship between municipal management and the quality of public service in the district municipality of Mazamari, 2021, for which knowledge related to municipal management and quality of public service had to be addressed, the methodology used in the present study is basic, with a quantitative and correlational level approach, the target population was composed of administrative personnel of the Municipality of Mazamari, taking 66 workers as a sample, the information was collected through the use of surveys, the instrument used was the questionnaire. From the results it was possible to verify that there is a level of correlation between both variables, reflected by using Spearman's Rho test, the value was positive with 0.534, with a significance level of 0.00 less than the maximum level 0.05, therefore that the hypothesis proposed in the investigation was approved. Leading us to infer that there is a significant relationship between municipal management and the quality of public service in the municipality of Mazamari.

**Keywords:** management, quality, service, Municipality and leadership.



## I. INTRODUCCIÓN

En algunos países del mundo, como lo señala Hernández (2016), se ha podido evidenciar que muchos países como Honduras se han podido desarrollar y activar distintos procesos, procedimientos y la automatización de distintos servicios para la atención eficiente al ciudadano utilizando diversos medios electrónicos. Actualmente la gestión pública viene operando teniendo como base la gestión tradicional, manual y presencial. A nivel municipal, los funcionarios públicos y los ciudadanos se enfrentan a diferentes problemas dentro del marco de los procesos de atención a la población, producto del mal manejo, la ausencia de recursos automatizados y los malos procedimientos efectuados por los funcionarios.

La Gestión Municipal, relaciona e involucra diversas funciones realizadas en las municipalidades, herramienta y métodos competentes que son elaboradas y desarrolladas dentro de la institución, para poder proyectar la buena perspectiva referente al eficiente manejo de los recursos y al tipo de gobierno que quieran mostrar ante la población; innovador, vigoroso, comprometido y competente en relación con las necesidades de toda la ciudadanía, recurriendo a los indicadores de Gestión. Los documentos donde se registran todas estas acciones van a servir como alternativas de solución para poder mejorar la transparencia, el desarrollo corporativo.

Para Pedraza, el estado está al servicio de las personas, una de sus tareas esenciales es brindar oportunidades para que los ciudadanos se desarrollen de forma plena, pero si ello llevamos a la práctica los resultados son otros. “en Chile ocurre lo mismo, los sistemas elaborados para mejorar la calidad de los servicios han sido completamente afectados por las reformas que ocurren en el vecino país, teniendo como resultados el ineficiente uso de los recursos del Estado. (2020, P 09)

En el Perú la gestión realizada por los gobiernos locales, como muestra de expresión y democracia auténtica de la participación para brindar solución a los

problemas existente en la comunidad, no ha recibido la atención primaria, oportuna, adecuada y eficiente, debido a que todo este concentrado en el gobierno central asfixiante que ha hecho que se descuide de manera general a los distritos, pueblos y comunidades de la Nación en aspectos relacionados a la política, economía y sociedad. Durante los últimos años en el Perú la cantidad de personas que ha sido maltratada por funcionarios públicos y/o gobernantes se ha incrementado, no recibiendo la atención oportuna y eficiente que requiere, descuidando sus necesidades frente al buen uso de los recursos públicos.

La municipalidad distrital de Mazamari, no se aleja ni es ajena a este tipo de problemas que se aprecian y evidencian en diversas instituciones del estado; por ende los mismos funcionarios y la población se quejan de la actual gestión municipal que se desarrolla en la entidad de gobierno local, no habiendo la cantidad suficiente de equipos de cómputo de acuerdo al número y/o cantidad de trabajadores, insuficiencia y número reducido de maquinarias para poder atender y solucionar las necesidades básicas y urgentes de los pobladores del distrito, corrupción, ilegalidad y falta de transparencia en las contrataciones del personal, falta de capacitación al personal por parte de la municipalidad; Así mismo da mucho que hablar la ineficiente atención y la calidad con la que se brindan los servicios a la población, existiendo total lentitud en los procesos administrativos (manejo de documentación activa y pasiva) dentro de la municipalidad, el trato de los trabajadores es descortés y poco amable hacia los ciudadanos, no existe supervisión acerca del funcionamiento de los servicios básicos, por esto y muchas otras razones la población del distrito se siente incómoda y molesta con sus autoridades municipales; partiendo de la premisa y la problemática presentada es necesario realizar un estudio para poder determinar la relación existente entre gestión municipal y la calidad del servicio.

Una vez analizado la problemática presente en las instituciones del estado y en la municipalidad distrital de Mazamari, planteamos como problema principal: ¿Cómo se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021?, y como problemas específicos:

¿Cómo se relaciona el liderazgo con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021?, ¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021? ¿Cómo se relaciona la gestión de recursos financieros con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021?

Socialmente el proyecto nos permitirá dar a conocer a la ciudadanía lo importante que es la buena gestión y el buen trato que se le debe dar a los ciudadanos dentro de una entidad pública y/o privada, el cual es un problema grave dentro de las entidades; socialmente al conocer los temas de estudio, la población puede participar, brindar y aportar nuevos enfoques y retos que permiten construir teorías que contribuyan con la solución de los problemas que aquejan a la ciudadanía y que están latentes dentro de la municipalidad.

El proyecto de investigación es importante teóricamente, porque para su elaboración se utilizaron términos, conceptos, definiciones y teorías básicas relacionadas al término gestión y calidad de servicio, el cual logra generar debates, reflexiones y confrontación sobre tales temas, permitiendo refutar la teoría y las definiciones, contrastar hipótesis, crear epistemología del conocimiento con el propósito de lograr una solución al problema.

Metodológicamente el proyecto es importante, porque servirá como base a otras investigaciones. Su realización se efectuará utilizando métodos, procesos, técnicas e instrumentos que nos permitan demostrar la confiabilidad y la validez de la investigación.

La investigación en la forma práctica es importante, porque gracias a ella se podrá exponer todas las razones relacionadas a la aplicación y utilidad de los resultados que se obtendrán después de haber procesado y sistematizado todos los datos, permitiendo llegar a las conclusiones lógicas que nos permitan plantear soluciones a los problemas existentes en las entidades del estado

Para brindar una posible solución al problema, el objetivo principal del proyecto es analizar cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021, mientras que como objetivos específicos tenemos: Analizar cuál es la relación entre el liderazgo y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021, , analizar cuál es la relación entre la Gestión de Recursos humanos y compromiso con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021 y analizar cuál es la relación entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021

Tomando como referencia el planteamiento del problema, como hipótesis principaltenemos: Existe una buena relación a entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021, y como hipótesis específicas: Existe una buena relación entre el liderazgo y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021, , existe una buena relación entre la gestión de recursos humanos y financieros con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021. existe una buena relación entre la gestión de recursos financieros y materiales y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Mazamari, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Frente a la problemática y como parte del marco teórico, tenemos diversos trabajos internacionales relacionadas a la investigación, entre ellas destaca Pincay et al (2020), con su artículo la gestión y los servicios de calidad brindados a clientes de las PYMES. Una gran mirada e impulso en el Ecuador, el mismo que busca analizar de qué manera la gestión incide los servicios brindados al cliente. La investigación es no experimental, la población y la muestra está compuesta por el acervo documentario existente. De los resultados se obtuvo que, efectivamente la buena gestión incide de manera significativa frente a la calidad del servicio brindado, de acuerdo a lo planteado por el autor, los datos procesados dan como resultado que el chi cuadrado es de 86,683, lo cual va lograr evidenciar que la gestión dentro de la entidad se da de manera regular, por lo que los servicios que se brindan superaran los índices de calidad, por lo que el autor evidencia que hay una gestión regular debido que las solicitudes de los clientes han sido atendidas en los plazos indicados. Por lo que en el artículo se concluye que efectivamente existe influencia completamente significativa, por lo que se necesita con urgencia mejorar la administración como institución, con el propósito de llegar a la excelencia.

También tenemos a Lerma (2017), quien realizó un análisis sobre la relación existente entre gestión municipal y participación ciudadana en Córdoba. La investigación es cuantitativa correlacional, la técnica utilizada para recopilar datos es la encuesta, la muestra estuvo conformada por trabajadores de la entidad pública, 100 usuarios. Una vez procesados los datos recopilados, como resultados se obtuvo que el nivel de confiabilidad es 0,756, por lo que el autor llegó a la conclusión que, efectivamente la gestión municipal guarda una relación positiva significativa con la calidad que se brindan los servicios, teniendo una confiabilidad alta de 0,756, pudiendo demostrarse que, si existe una buena gestión municipal, la participación ciudadana será efectiva.

Se citó a Toral et al (2021), con su artículo la Gestión administrativa y la calidad del servicio en las áreas administrativas - Universidad de Loja, con el

propósito de estudiar si existe algún tipo de relación entre la gestión y la calidad del servicio. Metodológicamente la investigación presentada por el autor es cuantitativa, básico, no experimental, para el estudio la población estaba compuesta por 250 persona, como muestra se tomó a 193, la técnica para analizar la relación existente entre ambas variables fue la encuesta, mientras que como instrumento se aplicó el cuestionario para poder medir la correlación existente entre ambas variables. De los resultados se determina que efectivamente existe una relación significativa moderada de 0,456 y un valor 0,000. De las conclusiones, la calidad del servicio es regular en las áreas jurídicas y administrativas de la entidad, debido a que los encargados de dichas áreas no están completamente capacitados, no pudiendo satisfacer de firma eficaz y eficiente las necesidades del cliente, lo que ha conllevado que se origine malas referencias sobre dicha entidad.

Por otra parte, tenemos a Tonato (2017), quien se propuso analizar la relación existente entre calidad de servicio y equipamiento tecnológico en la ciudad de Quito, 2014-2017. la investigación es de tipo correlacional, la herramienta para poder medir las variables fueron las encuestas virtuales. De los resultados se puede obtener que el nivel de confiabilidad es de nivel medio moderado 0,583, mientras que los niveles de significancia son de 0,00, el cual está ubicado por debajo de la medida 0.05, rechazando la hipótesis negativa. Por lo que concluyo que la calidad del servicio guarda relación significativa positiva con el equipamiento tecnológico, actos que reflejan que, la entidad tiene completamente definido todo sus métodos y procesos a realizar, frente a la atención al público. Si existe una buena sistematización y un buen equipamiento tecnológico, la atención brindada será oportuna, satisfactoria, eficiente, de calidad y en tiempo real a los usuarios.

Mampis (2016), quien se propuso estudiar el coeficiente de relación de la Gestión Municipal y el planeamiento estratégico en Santiago. La investigación es de diseño cuantitativo correlacional, de tipo aplicada. Como población se tomó en consideración a todos pobladores de la comuna de Santiago, la muestra estuvo conformada por 60 usuarios, para recolectar datos como herramienta

aplico la encuesta, dividida en 40 preguntas. Como resultados se pudo obtener que el nivel de confiabilidad media moderada es de 0.580, mientras que el nivel de significancia es 0.00, el mismo que está ubicado por debajo de 0,05. Por lo que se llegó a concluir que efectivamente la gestión municipal es muy importante, debido a que esta se relaciona de forma significativa con el planeamiento estratégico para el buen cumplimiento de sus objetivos.

Así mismo tenemos las investigaciones realizadas a nivel nacional como la de Rodríguez M. (2022), el cual busca determinar el nivel de relación de la Gestión municipal frente a la calidad del servicio en Pachacamac. Metodológicamente el estudio es cuantitativo correlacional, presenta un diseño no experimental, como población se tiene a 101 habitantes de Pachacamac y la muestra estaba comprendida por 80 personas. Por ser la técnica más sencilla, el autor utilizo la encuesta, empleándose los cuestionarios. Como resultados se obtuvo que, la gestión municipal presenta un nivel bajo en un 26 %, un 63% aduce que es de nivel medio y un 11 % de nivel alto; determinando que existe un coeficiente de relación Rho Spearman de 0,605 y una significancia de  $<0,05$  (valor=0,00), quedando demostrado que efectivamente existe una relación significativa. Teniendo en consideración el contraste de las hipótesis y el objetivo general; se concluyó que efectivamente hay una relación positiva, el cual ha sido comprobada y considerada de forma favorable con el coeficiente correlación 0,605.

También citamos a Monsefú L. (2021), quien propuso investigar la Gestión Municipal y el servicio público, 2021. El estudio realizado es cuantitativo, no experimental-correlacional, Como variables se tiene gestión municipal y calidad de servicios. La población a estudiar está conformada por 581 usuarios que concurren a la municipalidad de San pablo, la muestra estaba formada por 173 personas de acuerdo al criterio de inclusión; la encuesta fue la técnica que se utilizó para la recolección de datos, como instrumento se utilizó el cuestionario. Una vez procesado los datos, como resultados se determinó que el índice de la gestión municipal es medio en un 45 % debido a que usuarios se identifican con ella, mientras que 60 personas aseguran que es alto (35%), y solo 35 personas señalan que es bajo, obteniendo un 20%; respecto a la calidad de los servicios 78

personas señalan que es de nivel medio (45 %), 50 señalan que es alto (29 %) y 45 usuarios señalan que la atención es de nivel bajo obteniendo 26%; por lo que determinó que la gestión es de término medio, debido que los encargados de las diferentes áreas no están debidamente capacitados. Llegando a concluir que efectivamente hay una relación significativa, debido a que el nivel de correlación Rho es de 0,949 (positiva alta).

Mencionamos a Pedraza M. (2021), con su estudio realizado la gestión municipal y calidad de servicios en Carmen de La Legua, el mismo que busca analizar la relación existente entre ambas variables. La investigación presentada es cuantitativo correlacional, no experimental. La población para la presente investigación estuvo compuesta por 140 trabajadores, la muestra es de 51 personas, se utilizó como técnica la encuesta por ser la más sencilla para llegar a la muestra, el cuestionario se utilizó como instrumento para recolectar datos. Como resultados del estudio se obtuvo que, existe una alta significancia en lo que respecta a la asociación de variables, teniendo una correlación de 0,733, y un nivel significativo de 0,00, el mismo que es mucho menor al nivel máximo comprendido que es 0,05. Por lo que el autor llegó a concluir que existe una predominancia en la gestión municipal, lo que va permitir que este influya de manera satisfactoria en la calidad de los servicios público.

Por otra parte, tenemos a Perales M. (2018), quien se propuso estudiar la relación existente entre Gestión municipal y la calidad de los servicios en la comuna municipal Ica. El estudio realizado es no experimental, cuantitativo correlacional, la población estuvo compuesta por 428 trabajadores, mientras que como muestra se tomó solo a 50 trabajadores, como instrumento se utilizó la encuesta. De los resultados sobre la gestión municipal se puede determinar que solo 3 trabajadores señalan que la gestión es deficiente (6.0%), 13 de los trabajadores afirman que es de nivel regular (26%) y 23 mencionan que es de nivel bueno (46.0%); respecto a la calidad de los servicios 3 trabajadores infieren que los servicios son de mala calidad (6.0%) 15 mencionan que presenta un nivel regular (30%), mientras que 17 señalan que los servicios son de buena calidad (34%); por lo tanto, como resultados tenemos que, la gestión municipal se relaciona con la calidad de los servicios, coeficiente correlación .836. Llegando



a la conclusión que la gestión municipal efectivamente está relacionada de forma positiva con los servicios brindados en la comuna Iqueña.

También tenemos a Huaroc et al (2021), quienes se propusieron investigar la relación existente entre la Gestión Municipal y la calidad de los servicios en Conayca, Huancavelica, 2020. El método utilizado es el científico, cuantitativo correlacional. La población de estudio fueron 20 trabajadores municipales, la muestra es de tipo censal, estaba conformada por todos los elementos de estudio; como técnicas de recolección se utilizó las encuestas. De los resultados obtenidos se aprecia que un 25 % señaló que la gestión municipal tiene un nivel muy malo, un 65 % hace referencia que la gestiones regular, mientras que un 10 % señala que es muy buena; de la calidad de servicio, se puede obtener que un 50% de los encuestados señala que los servicios brindados por la municipalidad son muy malos, un 20 % manifiesta que es mala, un 10 % aduce que la calidad de los servicios es regular y solo el 5 % señaló que es muy buena. En conclusión, se puede apreciar que existe una significativa relación ( $r_s = -0,632$ ,  $p < 0.05$ ) entre las variables, lo cual se puede apreciar que el nivel de correlación es completamente negativo considerable, por lo que, si hay una mala gestión municipal, los servicios brindados serán de mala calidad.

Cada variable de estudio tiene teoría que la respaldan, respecto a la gestión municipal Chávez (2017) refiere que la municipalidad es una institución gubernamental la cual ejecuta todas sus labores dentro de un entorno geográfico determinado, el mismo que puede ser un distrito o una provincia, por lo que su acción va estar completamente demarcada por esa circunstancia, es decir va estar al servicio de un pequeño grupo y/o poblacional delimitado y es allí donde ejerce la gestión. Para reforzar lo antes mencionado tenemos a Andia (2012, como se citó en Perales, 2018), quien menciona que la gestión municipal engloba diversos componentes, planes estratégicos, acciones y tareas que se realiza dentro de los organismos y dependencias municipales, cuya finalidad es garantizar el buen cumplimiento de los objetivos, metas y planes estratégicos institucionales, de acuerdo a los planes y programas de trabajo, mediante la movilización de interrelación e integración de los recursos humano, financiero y materia.

De acuerdo a la Real Académica Española (2012, como se citó en Huaroc, 2021), la gestión proviene del latín griego “gestio”, “onis”, por lo que la define como el efecto y la acción de administrar y/o gestionar. Al respecto Huaroc (2021) señala que la gestión es la actividad fundamental que realizan y/o desarrollan todos los gobiernos locales para resolver y atender los problemas de la demanda. Par Iglesias (2016), la gestión es la eficiente administración y el buen uso de los recursos económico, financieros, materiales y otros que posee una entidad del estado para lograr sus objetivos.

Para Robles (2013, como se citó en Perales, 2018), la gestión, son todas aquellas acciones desarrolladas por el gobierno local para poder resolver u atender alguna demanda y/o petición presentada o propuesta por la ciudadanía; a través de ella se crea lazos y se logra la buena relación entre población y estado, así como con otras instancias administrativa de los gobiernos regionales y nacionales. Si analizamos lo antes mencionado por el autor, la gestión municipal está compuesta por acciones, propósitos y decisiones que son realizados por el estado con la finalidad de respuesta y/o solucionar todas las demandas presentadas por la ciudadanía, a ello se le involucra la acción de todo los servicios públicos y sociales, así como la demanda de las obras publicas.

Otra definición que también forma parte de la teoría es la señalada por Huiza (2015), quien definió la gestión municipal como el método que lograra conducir de forma eficiente los recursos durante la ejecución de actividades organizacionales; por lo tanto, la gestión municipal tiene como función viabilizar la correcta distribución de los recursos, actividades, procesos y el normal funcionamiento de toda la municipalidad. En este sentido tenemos a Navarro (2009, como se citó en Fabian, 2020), quien conceptualiza la gestión municipal como el método y la conducción de diversos medios financieros, organizativos, humanos y técnico por la municipalidad, cuyo fin es facilitar y brindar atención oportuna, eficiente y de buena calidad a todos los pobladores frente a los requerimientos individuales o colectivos. Así mismo Cáceres (2017) señala que la gestión municipal debe siempre empeñarse en acatar de forma sensata, eficiente y eficaz todas las demandas del pueblo con objetivos claros, promoviendo la distinción.

Para Perales (2018) la gestión municipal es importante porque permite cumplir las metas, objetivos y sobre todo la función principal que tiene la municipalidad; los gobiernos locales, son entidades del estado, cuyo fin es representar al vecindario, promover la buena distribución y una eficiente prestación de servicios públicos a las personas, así mismo velan por el desarrollo armónico, integral y sostenible dentro de su jurisdicción. Uno de sus objetivos principales es satisfacer todas las necesidades de la población, asegurando su participación cultural, social, y económico dentro de la ciudad. También tenemos al Consejo de ministros (2018), quien refiere que una municipalidad es aquella entidad institucionalizada importante que logra conseguir efectividad en el buen uso de las inversiones, si no hubiese un diseño por parte de la municipalidad, los proyectos y los actos realizados para su ejecución presentarían diversas dificultades dentro de sus operaciones y en el logro de los resultados finales, como se aprecia en varias entidades gubernamentales que no pueden cumplir con las metas establecidas, quedando con gran saldos de inversión sin ejecutar al culminar el ejercicio, esta situación ha generado diversas percepciones de negatividad en la población.

Con respecto al diseño de la gestión municipal, Perales (2018), menciona que se debe de acoplar a todos los objetivos que contiene el Plan de desarrollo local concertado y a todas las acciones plasmadas en los planes estratégicos institucionales, permitiendo que la municipalidad tenga la capacidad para lograr la reforma continua que se adhiera y contribuya a la adaptación de las exigencias y a los cambios existentes dentro del contexto político, social, cultural, económico y ambiental en el que se desempeña, logrando desarrollar una eficaz y eficiente gobernabilidad dentro de la jurisdicción, con un buen sustento participativo y democrático. Por consiguiente, la gestión municipal debe ser capaz de responder con una buena cultura de institucional basada en valores, con el propósito de lograr la excelencia, para que el gobierno regional y/o local sea eficiente, y que sobre todo satisfaga todas las expectativas y necesidades de la población, procurando lograr su bienestar.

Como toda variable de investigación, la gestión municipal se manifiesta mediante 3 dimensiones: 1) liderazgo y planificación estratégica 2) Gestión de recursos humanos y compromiso y 3) gestión de recursos financieros y materiales.

Respecto a la primera dimensión: liderazgo y planificación de estrategias, podemos mencionar que el gobierno de Bolivia (2017), señala que tanto el liderazgo , como la planificación de estrategias engloba la buena gestión de la municipalidad, debido a que uno de ellos se encarga de ver y analizar la capacidad que poseen los colaboradores durante la realización de sus labores para cumplir con las estrategias a través de una identidad o institución pública, coadyuvando al cumplimiento de los planes de gobierno en toda la estructura municipal. Así mismo tenemos a Perales (2018), quien señala que esta el liderazgo como una dimensión de investigación nos ayudara indagar diferentes aspectos sobre la capacidad del líder para poder organizar y formular las políticas institucionales de gran impacto; el mismo que será reflejado en el buen desempeño de los trabajadores a su cargo, sirviéndoles como base e inspiración para un mejor desenvolvimiento como funcionarios pertenecientes a la entidad, si los directivos (lideres) impulsan y fomentan con ejemplo y respeto la cultura de institucionalidad y excelencia dentro de la municipalidad; los planes estratégicos con el que se elabora la visión y la misión será vista como modelo para otras municipalidades, permitiendo que se realice una buena gestión de dialogo y diagnóstico real de todas la exigencias y necesidades de los vecinos, los cuales deben ser procesados y atendido por la municipalidad de manera oportuna y en el tiempo establecido.

Con relación a la segunda dimensión: gestión de recursos humanos y compromiso, Perales (2018), señala que la buena gestión de los recursos, nos permite medir si en la municipalidad se gestiona de forma eficiente el compromiso personal y organizacional por parte de los trabajadores para dar el mayor esfuerzo de cada uno, con el único fin de promocionar y brindar servicio de calidad a los ciudadanos, si los trabajadores están completamente comprometidos con el cuidado y con el buen uso de los bienes financieros, infraestructura y materiales; si dentro del gobierno local existe una política que contribuya al desarrollo del personal, a través de las capacitaciones, especializaciones y/o actualizaciones o si existe preocupación alguna para poder conocer y premiar la labor destacada de algunos de los trabajadores.

Así mismo, sobre la tercera dimensión: la gestión de recursos financieros y materiales, Perales (2018), señala que la gestión de los recursos y materiales se consigue realizando una evaluación adecuada y una buena planificación,

permitiendo que se optimice y se le dé buen uso a los recursos financieros recaudados, lograra que se realice un informe periódico de todo los egresos e ingresos que se generan dentro del municipio, también permitirá alcanzar la política de modernización y adquisición de los recursos tecnológicos, que permitan ofrecer y brindar un servicio eficiente y de calidad; también permitirá que se alcance la total disponibilidad de los recursos, los cuales sumaran en favor de la entidad, permitiendo dar cumplimiento a los planes operativos, metas y objetivos como entidad.

En el proyecto de investigación, como segunda variable tenemos calidad del servicio público, según Quispe (2015), es una estructura de la buena gestión, alineada y mejorada de manera continua, el mismo que busca la excelencia, esto se debe que la calidad de los servicios nos permite apreciar como los trabajadores de la organización satisfacen las necesidades de la población. Si bien es cierto que los servicios brindados por las entidades del gobierno son buenos, aun se puede apreciar que existe una brecha entre las necesidades y pedidos que la población desea alcanzar, por lo tanto, el objetivo de la municipalidad debe ser reducir la brecha que malogra el trabajo y la buena gestión, los municipios y las entidades del estado tienen que trabajar en las cosas que hacen que exista la diferencia entre nuestros clientes.

Respecto a la calidad Landa (2015, como se citó en Guillen, 2021), señala que la calidad y servicio son conceptos que están completamente vinculados, el cual está constituido por la buena organización y los usuarios que reciben el servicio, por ende, la calidad del servicio es el aprovechamiento y/u ocupación que ofrece o brinda una parte a la otra, siendo este de carácter intangible, Su creación va estar relacionado siempre a cualquier artículo físico. También tenemos a Bernedo (2017), quien refiere que el servicio es un conjunto de tareas y actividades que se encuentran enlazadas entre sí, cuyo objetivo es que, el consumidor adquiera el producto deseado en el plazo establecido. Por lo tanto, la calidad va estar relacionar con la gerencia y la buena gestión brindada por las entidades y/o organizaciones, como esencia o forma de vida.

También tenemos a Tonato (2017), quien manifiesta que la unión de la calidad y el servicio público debe estar bien estructurada para tener la aprobación

de la población, es decir esta unión debe jugar un papel muy importante para brindar un servicio que satisfaga a la población, el cual va ser el resultado de una buena implementación métricas y conceptos de calidad; cualquier mejora en los servicios públicos va impactar de manera positiva en todos los receptores de los servicios públicos. Los cambios a nivel mundial, así como el avance de la tecnología han obligado a todas las entidades y organizaciones, incluyendo el sector público a organizarse para ser mucho más competitivos frente a los servicios que brinden.

Los servicios brindados por lo general requieren diversos cambios administrativos y mentales, la relación continua con las personas es básica y esencial para el fortalecimiento del mapa de la municipalidad desde el principio hasta el fin de la experiencia de los clientes, lo que permitirá que se alinee la organización. Por ello Landa (2015) refiere que la calidad de servicio busca transmitir las ideas del compromiso con el ciudadano y otras entidades públicas y/o privadas, buscando adaptarse activamente a las necesidades del ciudadano, los cuales son su razón de ser como entidad al servicio de la ciudadanía.

Sobre su importancia, Cabanillas (2015), manifiesta que la calidad de los servicios brindadas por las entidades pertenecientes al estado, están completamente destinados y obligados a la satisfacción de todas las necesidades de los pobladores de una localidad, y lo mismo debe ocurrir en todas las entidades dependientes del gobierno central, convirtiéndose en una obligación administrativa y una exigencia constitucional de la administración pública. También se le adhiere su importancia, a que, los recursos que posee el estado para poder compensar todas las dificultades y necesidades que presenta el ciudadano que es a quien sirve y a quien se debe como organización, basada en el principio de igualdad y obligatoriedad que todos los pobladores reciban los mismos servicios.

Dentro de las dimensiones Calidad de los servicios públicos tenemos: 1) servicios públicos de promoción económica y seguridad, 2) servicio público de registro civil y 3) servicio público de salud y medio ambiente. Respecto a los servicios públicos de promoción económica y seguridad, Perales (2018), señala que esta dimensión nos permite evaluar si la municipalidad tienen por preocupación el fortalecimiento de sus capacidades respecto a los servicios de seguridad, si la policía hace alianzas con otras entidades para poder garantizar que el servicio de

seguridad sea efectivo, también nos permitirá medir si la municipalidad se preocupa y promueve la conservación y protección de los lugares turísticos del distrito, si se están gestionando de manera eficiente el comercio, a través de la verificación de las licencias y también si se está brindando un servicio eficiente frente a los permisos y autorizaciones para poder realizar y/o concluir alguna actividad económica.

Con relación al servicio público de registro civil, la dimensión nos permitirá evaluar si dentro de la municipalidad hay eficiencia en lo que respecta al servicio civil de nacidos, si la municipalidad en el plazo establecido responde las solicitudes de expedición de las partidas, como se realizan los matrimonios dentro de la municipalidad, si la municipalidad responde de manera oportuna y en los plazos establecidos en las solicitudes de entregas y/o expedición de las partidas y certificados de matrimonio.

Sobre los servicios públicos de salud y medio ambiente, la dimensión nos permite evaluar la calidad del servicio que brinda la comuna respecto a la salud; si la municipalidad como ente regulador fiscaliza y controla los restaurantes, mercados y otros establecimientos, a fin de verificar el estado y salubridad del lugar dependiendo del tipo de servicio que brinde, con la finalidad de garantizar la buena salud de los pobladores que asisten a dichos lugares, si la municipalidad conserva las áreas verdes y los animales existentes en la zona, si gestiona el embellecimiento del distrito mediante el sembrado de árboles, se verificara si controla el servicio de limpieza con el propósito de desarrolla condiciones óptimas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

La investigación es aplicada, para Niño (2019), la investigación es aplicada, cuando su principal objetivo es resolver un problema determinado o un problema planteado. Este está enfocado en la búsqueda de conocimientos para posteriormente ser aplicados y por ello para enriquecer el desarrollo científico.

Es de enfoque cuantitativo. Huaynalaya (2021), refiere que, en una investigación cuantitativa se debe utilizar datos recolectados, cuya dimensión es numérica. Utiliza programas y métodos estadísticos para poder establecer los resultados con exactitud.

El método utilizado es el hipotético deductivo. Para Hernández et al (2018), refiere que en una investigación el método hipotético deductivo es utilizado cuando se busca que la fuente y el camino utilizado, logren que los resultados se vuelvan científicos, comprende varios pasos: Observación de los fenómenos estudiados, creación de las hipótesis que ayuden a comprender los fenómenos, deducción de las consecuencias y comprobación o verificación de la verdad de la totalidad de enunciados comparados mediante la experiencia.

#### **Diseño de investigación:**

El presente estudio es descriptivo correlacional.

Hernández (2018), señala que una investigación es descriptiva cuando se identifica aspectos más resaltantes de un grupo; también se realiza en sucesos o fenómenos que sean motivos de investigación. Evalúa y calcula diferentes aspectos, dimensiones y/o componentes de un individuo, grupo y/o fenómeno investigado.

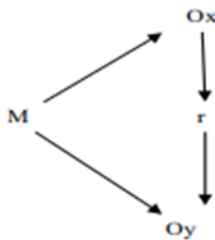
Se dice que es correlacional, porque trabaja con dos variables. Hernández (2018), señala que es correlacional cuando se trabaja con dos o más variable. El uso de este tipo de estudio es con la finalidad de conocer cómo se comporta un concepto o variable frente a la otra; permite calcular el porcentaje y el coeficiente de relación entre ambas variables utilizando estadísticos de correlación como el chi cuadrado.



Es de diseño no experimental, porque se están manipulando dos variables. Huaynalaya (2021), refiere que la investigación es no experimental cuando solo esta limitado a describir a las variables y la relación entre ellas, busca observar los fenómenos ocurridos en un lugar y tiempo determinado.

### Figura 1

*Diseño de la investigación*



*Nota:* La figura presenta la relación entre la variable, respecto a la muestra

Dónde “M” es la muestra, “X” e “Y” son las variables y por último la “r” es o representa el índice de relación entre ambas variables.

M: Muestra (Municipalidad de Mazamari)

X: Variable 1: Gestión Municipal.

Y: Variable 2: calidad de servicio.

r: relación existente

### 3.2. Variables y Operacionalización:

Las variables de estudio son Gestión Municipal y Calidad de servicio.

Variable 1: Gestión Municipal

Perales (2018), refiere que la gestión municipal es importante porque permite cumplir la función principal, así como el logro de objetivos dentro de la entidad; los gobiernos locales representan a la comunidad, promueven la buena distribución y la eficiencia frente a los servicios que brindan; así mismo velan por el desarrollo armónico, integral y sostenible dentro de su jurisdicción. Uno de sus objetivos principales es satisfacer todas las necesidades de la población, asegurando su participación social, económico y cultural dentro de la ciudad.

## Variable 2: Calidad de servicio

Quispe (2015), manifiesta que, es una estructura de la buena gestión alineada y mejorada de forma continua, busca la excelencia, esto se debe que la calidad de los servicios nos permite apreciar como los trabajadores de la organización satisfacen las necesidades de las personas.

### **Definición Operacional:**

La gestión municipal, será medida utilizando una encuesta dentro de la comuna distrital, cuyos ítems estarán alineados a sus dimensiones: D1. Liderazgo y planificación estratégica, D2. Gestión de recursos humanos y D3. Gestión de recursos financieros y materiales.

La calidad de los servicios públicos, será medido atravez de una encuesta, cuyas preguntas están alineadas a las dimensiones, D1. Servicio público de promoción económica y seguridad, D2. Servicio público de registro civil y D3. Servicio público de salud y medio ambiente.

### **3.3. Población, muestra y muestreo:**

Para Hernández et al (2018), la población está conformada por un grupo de carácter finito o infinito, poseen características similares. La población es la totalidad de componentes a estudiar.

Para el proyecto, la población objeto de estudio está compuesta por 80 trabajadores.

Como muestra, se consideró a 66 personas, los mismos que pertenecen al área administrativa de la Municipalidad de Mazamari. Para Niño (2019), la muestra es considerada un porcentaje o una parte de toda la población de estudio.

En la investigación se utilizará el muestreo probalístico, por conveniencia, debido que cada trabajador que forma parte de la muestra poblacional pose iguales condiciones de ser incluidos de acuerdo a los criterios de inclusión.

Formula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$\frac{80 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (80 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Muestra: 66

n: muestra

N: Universo

Z: Nivel de aceptación 95 % (1.96)

e: margen o índice de error

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso.

Criterios de exclusión:

1. Trabajadores que no aceptaron rellenar las encuestas
2. Trabajadores que no atienden al público
3. Trabajadores no registrados en el área de personal una municipalidad de la región Junín, 2022

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos:

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, quien permite obtener información de manera sistemática mediante el uso del cuestionario.

Hernández (2018) señala que la encuesta es la vía fácil por la que el investigador puede realizar un registro de lo que se busca medir. Con la encuesta se recogió datos sobre la percepción de los trabajadores acerca de la gestión municipal y la atención al público en la municipalidad.

Instrumento para recolectar datos:

Cuestionario que mide la gestión municipal

Autor : Víctor Manuel AVELLANEDA JAUREGUI

Año : 2021

Tipo de instrumento: cuestionario

Objetivo : Medir la gestión municipal

Población : Trabajadores de la municipalidad.

Aplicación : Individual

Tiempo :30 minutos

Ítems :18

Escala de medición : Escala tipo Likert

Cuestionario para medir la calidad de servicio

Autor : Víctor Manuel AVELLANEDA JAUREGUI

Año : 2021

Tipo de instrumento: cuestionario

Objetivo : Medir la calidad de servicio

Población : Trabajadores de la municipalidad.

Aplicación : Individual

Tiempo :30 minutos

Ítems :18

Escala de medición : Escala tipo Likert

**Validez del instrumento:**

Teniendo en consideración que, en una investigación la consistencia y validez de los resultados obtenidos es importante, puesto que los resultados tienen un valor y un significado importante para la investigación, por lo que los datos deben ser sumamente confiable, de tal manera que el instrumento que se utilice sea el acertado y correcto. Por lo que el instrumento antes de utilizarlo, este fue sometido a un proceso de validación, el mismo que consiste en la validación de expertos, donde tres personas conocedoras de la materia, fueron las encargadas de revisar y validar el instrumento (validación y/o juicio de expertos)

Gratelli (2018), refiere que el procedimiento para validar el instrumento es el llamado juicio de expertos, el mismo que es sometida a un análisis riguroso por parte de tres personas entendidas en el tema y en técnicas metodológicas, calificando el instrumento y haciendo las observaciones pertinentes si es que hubiese. Teniendo en consideración lo señalado por el autor, el instrumento fue validado por tres expertos para posteriormente ser aplicado a la muestra determinada en la investigación.

Tabla 1

Juicio de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Aplicable
Experto 1	Dr. Cuba Mayuri, Ena	SI
Experto 2	Mg. Guillen Cervera, Jorge	Si
Experto 3	Mg. Astete López, Kiko	SI

### **Confiabilidad del Instrumento**

La confiabilidad fue medida y evaluada utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, el mismo que señala que el instrumento es confiable o no. Al respecto Villasís-Keever et al. (2018), señala que los resultados de la investigación van a ser considerados confiables cuando poseen un grado de validez alto sin la presencia de sesgos, teniendo una escala sólida y reproducible, los mismos que al ser aplicadas en similares circunstancias nos permitan obtener resultados veraces.

### **3.5. Procedimientos**

Una vez validado el instrumento, se procedió con la recolección de los datos, solicitando a la municipalidad distrital de Mazamari la autorización y permiso respectivo, para el uso del nombre de la entidad.

-Se coordinó con el cargado de personal para recopilar información mediante los cuestionarios, explicando al personal la finalidad de la investigación.

Una vez recolectada la información a utilizarse para la investigación, se procedió con el llenado de la data, a fin de obtener los resultados, cada uno fue insertado con el valor y/o escala asignada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **Análisis Descriptivo:**

En la investigación, para procesar los datos obtenidos, como programas estadísticos se utilizaron el Excel y SPSS-26 (softwares informáticos), los mismos que permitieron analizar y procesar la información recolectada.

Interpretación de resultados: Habiéndose insertado los datos en el programa estadístico, se procedió a confeccionar tablas estadísticas, presentándose uno por uno de acuerdo a las variables y sus categorías, frecuencias y porcentajes, para posteriormente interpretar los resultados obtenidos por cada tabla presentada.

#### **Análisis Inferencial:**

En la investigación se contrastó las hipótesis de acuerdo a la información recogida, se realizó un análisis estadístico utilizando el programa SPSS 26. El coeficiente de correlación se determinó utilizando el coeficiente Rho Spearman.

Según Flores-Ruiz et al. (2017), señala que el análisis de correlación se aplica cuando se pretende medir o instituir la relación entre 2 variables cuantitativas, que no posee una distribución normal y la prueba que se le atribuye es el coeficiente de Rho Spearman o correlación de Spearman. Así mismo tenemos a Badii et al. (2014), quien refiere que cuando se estudia la correlación de variables que no tiene distribución normal, se puede aplicar la técnica de libre distribución o la de correlación no paramétrica, procediendo a darles rango a cada variable de estudio.

#### **Discusión de resultados:**

Una vez realizado el análisis descriptivo e inferencia de las tablas, se procedió con la interpretación, para llegar a las conclusiones de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos considerados en el presente estudio son:

- Se cito de forma clara y de acuerdo a la Norma APA 7MA Edición, los autores que contribuyeron con información importante en la investigación, respetándose el derecho de autor.
- Se coordino con el alcalde y el Gerente municipal, sobre el permiso para la aplicación del instrumento (recopilación de datos).
- Se mantiene en completa reserva
- la identidad del personal que participará en la investigación (encuestados) se mantendrá en completa reserva, con el propósito de salvaguardar su integridad.
- La investigación cumple con todos los lineamientos y directivas dadas por la Universidad para la elaboración una investigación.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 2

*Prueba de Normalidad para una muestra*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión Municipal	,098	66	,000
D1 Liderazgo y planificación estratégica	,186	66	,000
D2 Gestión de Recursos humanos y compromiso	,131	66	,002
D3 Gestión de recursos financieros y materiales	,085	66	,000
V2 Calidad del servicio publico	,118	66	,000
D01 Servicio Público de promoción económica y seguridad	,140	66	,003
D02 Servicio de registro civil	,146	66	,001
D03 Servicio Público de salud y medio ambiente	,107	66	,000

*Nota: Datos extraídos del programa SPSS 26*

La prueba de normalidad, presentan un valor de significancia 0,00, índice menor valor de 0,05, concluyéndose que los datos no siguen ninguna prueba de normalidad, por consiguiente, se aplicara la prueba no paramétrica (Rho de Sperman) para realizar el análisis inferencial (contrastación de hipótesis general y específicas).



#### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentajes para la Gestión municipal*

Nivel	Liderazgo y planificación estratégica		Gestión de recursos humanos y compromiso		Gestión de recursos financieros y materiales	
	f	%	f	%	f	%
<b>Muy Deficiente</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Deficiente</b>	1	1,5	1	1,5	1	1,5
<b>Regular</b>	17	25,8	12	18,2	19	28,8
<b>Buena</b>	44	66,7	43	65,2	33	50
<b>Muy bueno</b>	4	6,1	10	15,2	13	19,7
<b>Total</b>	66	100,0	66	100,0	66	100,0

Nota: Datos extraídos del programa estadístico SPSS

El personal de la municipalidad ha señalado que el liderazgo y la planificación estratégica se encuentra en 1,5 % nivel deficiente, el 25, 8 % nivel regular, el 66,7 nivel bueno y el 6,1 en un nivel Muy bueno. Así mismo en la Gestión de recursos humanos y compromiso se encontró en nivel deficiente en 1,5 %, regular en 18,2 %, bueno en 65,2 % y en un nivel muy bueno el 15,2 %. Mientras que en la Gestión de recursos financieros se encontró un nivel deficiente de 1,5%, un nivel regular en un 28,8 %, un nivel bueno en un 50% y un nivel muy buen en un 19,7%.

**Tabla 4***Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable Calidad de los servicios*

Nivel	Servicio público de promoción económica y seguridad		Servicio de registro civil		Servicio público de salud y medio ambiente	
	f	%	f	%	f	%
	<b>Muy Deficiente</b>	0	0	0	0	0
<b>Deficiente</b>	2	3,0	0	0	0	0
<b>Regular</b>	27	40,9	15	22,7	20	30,3
<b>Buena</b>	32	48,5	30	45,5	25	37,9
<b>Muy bueno</b>	5	7,5	21	31,8	21	31,8
<b>Total</b>	66	100,0	66	100,0	66	100,0

Nota: Datos extraídos del programa estadístico SPSS

El personal administrativo ha señalado que los servicios públicos de promoción económica y seguridad, para el 3,0% es de nivel deficiente, para el 40,9 es de nivel regular, 48,5 es de nivel bueno, y para el 7,6 % es de nivel muy bueno. Así mismo la dimensión servicios de registro civil en un 22,7 % es de nivel regular, en un 45,5% es de nivel bueno y en un 31,8 % es de nivel muy bueno. Respecto a la dimensión servicios públicos de Salud y medio ambiente, en un 30,3 % es de nivel regular, en un 37,9 % es de nivel bueno y en un 31,8 % es de nivel muy bueno.

## 4.2. Análisis Inferencial:

### Prueba de Hipótesis General:

**H1=** Existe una buena relación a entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad de Mazamari, 2021.

**H0=** No existe una buena relación a entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad de Mazamari, 2021.

### Regla:

Si  $p < 0.05$ : rechaza  $H_0$

Si  $p > 0.05$ : rechaza  $H_1$

### Tabla 5

*Correlación entre la variable Gestión Municipal y la calidad de los servicios.*

		V2 Calidad de los servicios	
		V1 Gestión Municipal	
Rho de Spearman	V1 Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,534**
		N	66
	V2 Calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,534**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

*Nota: Datos extraídos del programa estadístico SPSS*

A consecuencia de haber obtenido un valor de significancia de .000, el mismo que es menor a 0,050, se valida la existencia de la hipótesis planteada en la investigación, teniendo como relación un valor de 0,534 (Correlación moderada)

### Prueba de Hipótesis Específica 1:

H1= Existe una buena relación entre el liderazgo y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Mazamari, 2021.

H0= No Existe una buena relación entre el liderazgo y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Mazamari, 2021.

Regla de decisión:

Si  $p < 0.05$ : rechaza  $H_0$

Si  $p > 0.05$ : rechaza  $H_1$

**Tabla 6**

*Correlación Rho de Spearman entre el liderazgo y la calidad de los servicios públicos*

		Calidad de los servicios públicos	
		Liderazgo	
Rho de Spearman	Liderazgo y planificación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,490**
		N	66
	Calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,490**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	66

*Nota: Datos extraídos del programa estadístico SPSS*

A consecuencia de que se ha obtenido una significancia de 0,00, valor inferior a .05, se procedió a validar la hipótesis alterna, teniendo como relación un valor de ,490 (Correlación moderada)

### Prueba de Hipótesis Específica 2:

**H1=** Existe una buena relación entre la gestión de recursos humanos y financieros con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Mazamari, 2021.

**H0=** No existe una buena relación entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Mazamari, 2021.

#### Regla de decisión:

Si  $p < 0.05$ : rechaza  $H_0$

Si  $p > 0.05$ : rechaza  $H_1$

#### Tabla 7

*Correlación Rho de Spearman entre la Gestión de recursos humanos y compromiso con calidad de los servicios públicos*

		Gestión de Recursos humanos y compromiso		
		Calidad de los servicios públicos		
Rho de Spearman	Gestión de Recursos humanos y compromiso	Coeficiente de correlación	1,000	,343**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	66	66
	Calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,343**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	66	66

*Nota: Datos extraídos del programa estadístico SPSS*

A consecuencia de haber obtenido un valor de significancia de .005, menor a 0,05, por lo que se valida la hipótesis planteada, teniendo como relación un valor de ,343 (Correlación baja).

### Prueba de Hipótesis Específica 3:

**H1=** Existe una buena relación entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Mazamari, 2021.

**H0=** No existe una buena relación entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Mazamari, 2021.

#### Regla de decisión:

Si  $p < 0.05$ : rechaza  $H_0$

Si  $p > 0.05$ : rechaza  $H_1$

### Tabla 8

*Correlación Rho de Spearman entre la Gestión de recursos financieros y materiales con calidad de los servicios públicos*

		Gestión de recursos financieros y materiales			Calidad de los servicios públicos	
Rho de Spearman	D3 Gestión de recursos financieros y materiales	Coeficiente de correlación	1,000	,469**		
		Sig. (bilateral)	.	,000		
		N	66	66		
	V2 Calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,469**	1,000		
		Sig. (bilateral)	,000	.		
		N	66	66		

*Nota: Datos extraídos del programa estadístico SPSS*

A consecuencia, de haber obtenido una significancia de .000, valor inferior a .05, se da por válida la hipótesis alterna, teniendo como relación un valor de ,469 (Correlación moderada).

## V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados se realizó con la totalidad de los resultados, las teorías relacionadas al tema y los diversos antecedentes.

Frente a la prueba de hipótesis general, La Gestión municipal está relacionada de forma significativa con la calidad de los servicios que se brindan en la municipalidad de Mazamari, 2021, obteniéndose como coeficiente de correlación Rho Spearman de .534 y una significancia de .00, menor nivel a .05. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al estudio realizado por Pedraza (2021), titulado Gestión municipal y calidad de servicios públicos, se tuvo como resultado una correlación de Pearson de 0,733 y una significancia de 0,00, demostrando que efectivamente hay buena relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios. Así mismo tenemos a Perales (2018), con su estudio realizado sobre la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en Ica. Quien ha obtenido una correlación de Rho Spearman de 0,836 y una significancia de 0,00, menor al coeficiente  $\alpha = 0,05$ , llegando a demostrar que la gestión municipal esta relacionada de forma significativa con la calidad de los servicios en la Municipalidad. También tenemos a Ayala et al (2018), con su estudio titulado La gestión municipal y la calidad de servicio público, 2021, donde se obtuvo un índice de correlación de  $r: 0,865$  y el valor de significancia es de 0,000, quedando demostrado que la gestión municipal y la calidad de los servicios se relacionan de forma significativa, en una municipalidad, 2021.

De acuerdo al párrafo que antecede, con relación a la investigación y frente a la encuesta realizada en la municipalidad de Mazamari, se concluye que lo señalado guarda relación con las bases teóricas, definiciones y conceptos presentados en el marco teórico, encontrándose diversas coincidencias de las teorías relacionadas al tema, donde diversos autores señalan que la gestión municipal tiene una relación significativa con la calidad de los servicios, debido que permite brindar respuesta rápidas a las demandas y necesidades de la población,

promoviéndose un servicio eficiente y un buen trato. Por otra parte Tonato (2017) señala que los procesos que se siguen para atender a los ciudadanos que deseen acceder a los servicios, se caracterizan por ser deficiente, teniendo como base principal los problemas estructurales, de talento humano y de tipo comunicacional; de los principales problemas estructurales tenemos la falta de infraestructura y espacios para que los ciudadanos tengan confort y/o hagan cola, lo que genera aglomeración, colas muy largas y/o demasiado tiempo de espera, falta de equipos tecnológicos, mala comunicación frente al monitoreo de turnos del personal, módulos que carecen de personal y sobre todo fallas en los equipos.

También tenemos a Andia (2018), quien manifiesta que la gestión municipal son todas aquellas acciones que se realiza dentro de una dependencia municipal, el cual tiene por finalidad el cumplimiento de metas y objetivos, los mismos que se encuentran plasmados en los planes estratégicos. Cabanillas (2015), menciona que la calidad dentro de la administración pública y/o las instituciones del estado, es la capacidad con la que se cuenta para ofrecer y brindar servicios que satisfagan las expectativas y las necesidades del ciudadano, reduciendo el tiempo y los costos. Por lo tanto, podemos concluir que, si existe una buena administración y/o gestión municipal, los servicios brindados por la entidad serán eficientes, de calidad y en el tiempo establecido.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 1, se señala que, el liderazgo y la calidad de los servicios tiene una correlación de  $r = 0,490$ , relación moderada y un nivel de significancia de  $0,00$ , menor a  $0,05$ , por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, aceptándose la hipótesis planteada en la investigación.

Conforme al estudio realizado por Pedraza (2021), titulado Gestión municipal y calidad de servicios públicos, frente a la variable liderazgo y planificación estratégica de la calidad de los servicios públicos, se obtuvo una correlación de  $r = 0,585$  (relación media moderada) y un índice de significancia de  $0,00$ , menor a  $0,05$ ; aceptándose la hipótesis planteada por el autor, demostrándose que hay relación significativa entre el liderazgo y la planificación estratégica en la municipalidad. También tenemos a Rivera (2017), con su investigación desarrollo del liderazgo y calidad de los servicios públicos, donde se llegó a obtener como resultados que, el



índice de relación entre el liderazgo y la calidad de los servicios es de  $r=0,550$  (relación media moderada) y una significancia de 0,00, demostrándose que efectivamente hay una relación entre el liderazgo y la calidad de los servicios.

Con relación a la investigación y frente a la encuesta realizada en la municipalidad de Mazamari, se concluye que lo señalado guarda relación con los conceptos, definiciones e información presentada en el marco teórico, encontrándose diversas coincidencias de las teorías relacionadas al tema, donde diversos autores señalan que el liderazgo está relacionado de forma significativa con la calidad de los servicios, hecho que nos permite demostrar que mediante el liderazgo se dará cumplimiento todas las tareas y actividades planteadas por el CEPLAN, lo cual permite brindar un buen servicios a las personas.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 2, relacionada la Gestión de recursos humanos y compromiso con calidad de los servicios público, existe una correlación de  $r = 0,343$ , relación baja y una significancia de 0,005, menor a 0,05, por lo que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

Conforme al estudio realizado por Pedraza (2021), frente a la relación existente entre los recursos humanos y compromiso y la calidad de los servicios públicos, se tiene que la relación es de  $r= 0,585$  (relación moderada) y una significancia de 0,00, menor a 0,05; por lo que el autor acepto la hipótesis alterna, demostrándose que efectivamente hay una relación significativa entre los recursos humanos y compromiso y la calidad de los servicios públicos. También tenemos Paukai (2021), con su investigación gestión de talento humano y la calidad del servicio, donde se obtuvo como resultados que, la correlación de Rho Spearman es 0,045 (relación poco significativa) y una significancia de 0,00, demostrándose que efectivamente hay relación entre la gestión de talento humano y la calidad de los servicios.

Con relación a la investigación y frente a la encuesta realizada en la municipalidad de Mazamari, se concluye que existe una relación con la información

planteada en el marco teórico, encontrándose coincidencias en las teorías relacionadas al tema, donde los autores mencionan que los recursos humanos y compromiso se relaciona significativamente con la calidad de los servicios, hecho que demuestra que los recursos humanos y el compromiso de todo los trabajadores es producto y reflejo del buen trato, la entrega en el trabajo y la buena atención que se brinda.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 3, relacionada a la Gestión de recursos financieros y materiales con calidad de los servicios públicos, existe un índice de correlación de  $r = 0,469$ , relación moderada y una significancia de 0,00, menor a 0,05, aceptándose la hipótesis de la investigación.

Conforme al estudio realizado por Pedraza (2021), frente a la relación existente entre los recursos financieros y materiales con la calidad de los servicios públicos municipales, se alcanzó una correlación de  $r = 0,585$  (relación media moderada) y una significancia de 0,00, menor a 0,05; por lo que se aceptó la hipótesis planteada en su investigación, quedando demostrando que existe una significativa relación entre ambos.

Con relación a la investigación y frente a la encuesta realizada en la municipalidad de Mazamari, se llegó a concluir que existe relación con la información planteada en el marco teórico, encontrándose diversas teorías relacionadas al tema, donde los autores mencionan que los recursos financieros y materiales se relacionan de forma significativa con la calidad de los servicios, hecho que demuestra que los recursos financieros permitirán a la entidad cumplir sus objetivos y metas, como por ejemplo, si se implementa equipos de cómputo moderno (tecnología de punta), se podrá agilizar los procesos, brindando a la población una atención oportuna y eficiente.

## VI. CONCLUSIONES

Como conclusiones tenemos lo siguiente:

Primera: Frente a la información y los datos recopilados en el presente estudio, se pudo demostrar que la gestión municipal está relacionada de forma significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Mazamari, 2021, el cual está reflejado debido que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de  $r=0,534$  y una significancia de  $0,00$ , menor a  $0,05$ .

Segunda: De los resultados obtenidos en la investigación, se pudo determinar que el liderazgo está relacionado de manera significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad, lo cual se ve reflejado en el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de  $r=0,490$  y una significancia de  $0,00$ , menor a  $0,05$ . De la investigación se obtiene como conclusión que, si en la municipalidad de Mazamari existe buen liderazgo por parte del alcalde y los gerentes de las áreas, los servicios brindados a la ciudadanía, será de calidad y el tiempo establecido.

Tercera: De resultados, se pudo determinar que la gestión de recursos humanos y compromiso se relaciona de forma significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad, el mismo que está reflejado en el coeficiente de correlación de Rho Spearman  $r=0,343$  y una significancia de  $0,005$ , menor al valor máximo  $0,05$ . Por lo que se concluye que, con una buena gestión de los recursos humanos y con el compromiso de la totalidad del personal, se podrá brindar un servicio de calidad.

Cuarta: De los resultados, se pudo determinar que la gestión de recursos financieros y materiales está relacionada de manera significativa con la calidad de los servicios públicos, el cual se ve reflejado en el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de  $r=0,469$  y el nivel de significancia de  $0,005$ , menor a  $0,05$ . Por lo tanto, si se le da buen uso y se hace un buen manejo de los recursos tanto financieros y materiales, se tendrá como resultado la buena calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

## VII. RECOMENDACIONES

De los resultados, se realiza las siguientes recomendaciones:

Primera: Para alcanzar el buen nivel y la buena calidad de los servicios, se sugiere al alcalde, gerentes y al encargado de personal de la Municipalidad de Mazamari, realizar alianzas con las universidades, institutos y centros de capacitación en temas relacionado a política pública gubernamental y gestión pública, con la finalidad de capacitar al personal administrativo que labora en la comuna, a fin de interiorizar sobre la importancia de la gestión pública y el buen trato al público.

Segunda: Se recomienda al alcalde fomentar y fortalecer el trabajo en equipo dentro de la comuna, debido que este es considerado un factor principal y determinante para la mejora de los procesos administrativos, teniendo como base fundamental que, un equipo y/o grupo es más fuerte y eficaz que una parte; el trabajo grupal y cooperativo permite obtener mejores resultados.

Tercera: Se sugiere al encargado de personal de la Municipalidad de Mazamari, promover y organizar talleres de liderazgo, para fortalecer los objetivos y planes estratégicos, con la finalidad de mejorar el servicio que se le brinda a la población Mazamarina. Para ello, es esencial el implemento de programas de entrenamiento personal de acuerdo a las necesidades y teniendo en consideración los parámetros de calidad de los servicios.

Cuarta: Se sugiere al encargado de personal de la Municipalidad de Mazamari, promover, organizar e incentivar al personal con talleres, capacitaciones, estímulos, premios, becas y cualquier tipo de reconocimiento, que permita afianzar y fortalecer su entrega institucional, con la finalidad de cumplir su labor con entrega y dedicación, acto que va permitir lograr las los objetivos y metas planteados dentro del Plan estratégico.

Quinta: Se sugiere al encargado de logística de la Municipalidad de Mazamari, proporcionar y renovar de manera constante todos los recursos tecnológicos,

equipos y materiales al personal, con la finalidad de que cumpla su función en el plazo determinado; brindando un servicio de calidad a la población.

Sexta: Par fortalecer la organización en la Municipalidad, se recomienda brindar talleres de reinducción a todo el personal, con la finalidad de mejorar y refrescar todos los conocimientos relacionados a la gestión administrativa y la buena atención al público.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2019). *Incidencia de la gestión municipal en el desarrollo humano de los distritos de Cajamarca, Jaén, Bambamarca, Chota, la Esperanza y Chetilla: 2008-2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Cajamarca <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2989>
- Alonso, V y Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 20. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605>
- Álvarez, N. y Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 17. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Calidad de los Servicios Prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con Base en la Escala Servqualing, con Análisis Factorial y Análisis de Regresión Múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. URL: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000106770003&lng=es&tlng=ees](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000106770003&lng=es&tlng=ees)
- Armas, G. (2016). *La gestión Municipal. Seminario Universidad*. Premio nacional de Periodismo. <https://semanariouniversidad.com/opinion/lagestionmunicipal/>
- Aparicio, I. (2020), *Gestión municipal y Calidad de servicio en Usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020*. Tesis de grado magister. file:///C:/Users/Ruess/Downloads/man%20(1).pdf
- Barlan-Espino, A. (2017). Operational Efficiency And Customer Satisfaction of Restaurants: Basis For Business Operation Enhancement. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 5(1), 122-132. Obtenido de

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62095791/APJMR2017.5.1.1520200213-27574-bhg75b.pdf?1581665559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DOperational\\_Efficiency\\_And\\_Customer\\_Sati.pdf&Expires=1621010331&Signature=OI2~ee1GHT6Nwdv35knuGEBI-TWW](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62095791/APJMR2017.5.1.1520200213-27574-bhg75b.pdf?1581665559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DOperational_Efficiency_And_Customer_Sati.pdf&Expires=1621010331&Signature=OI2~ee1GHT6Nwdv35knuGEBI-TWW)

Beeri, I. (2020). Lack of reform in Israeli local government and its impact on modern developments in public management. *Public Management Review*, 5, 1-14. doi: <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1823138>

Bojang, M. (2020). Beyond New Public Management Paradigm: The Public Value Paradigm and Its Implications for Public Sector Managers. *Journal of Public Value and Administrative Insight*, 3(2), 1-10. doi: <https://doi.org/10.31580/jpvai.v3i2.1381>

Burgos, S. y Morocho, T. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*, (artículo científico), Universidad 56 Peruana Unión, Perú. file:///C:/Users/percy/Downloads/1279-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2133-1-10-20200303.pdf

Briceño, Y. (2016), *La Gestión Municipal frente a la calidad del servicio público Municipalidad Chungay, 2016*, Tesis de grado de Licenciado., [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%C3%BU1ovegau\\_](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%C3%BU1ovegau_)

Burgos, S. y Morocho, T. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*, (artículo científico), Universidad 56 Peruana Unión, Perú. file:///C:/Users/percy/Downloads/1279-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2133-1-10-20200303.pdf

Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; Huacho - Perú.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/578/CALERO\\_MORA\\_JANETH\\_DEL\\_PILAR\\_GESTION\\_CALIDAD\\_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/578/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Casiano, D. y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Revista de investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 9. <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v7n2/2414-8938-academo-7-02-157.pdf>

Chávez, A., Auqui, J. Soria, L., Teves, J. y Huanuni, S. (2018). Gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca-Huancayo. *Cultura Viva Amazónica - Revista de Investigación Científica*

Carpio, M. (2020). *La Gestión Municipal y su Relación en la Satisfacción de la Ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos*. (Tesis de Maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.1269322/42762>

Dandes, S. R., & Daniati, P. (2018). Testing on real use and user satisfaction enterprise resource planning on banking companies in west sumatera. *Menara Ekonomi*, 4(3), 10 - 17. doi: <https://doi.org/10.31869/me.v4i3.972>

De la Garza D. J., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>

Diaz, C. (2017). *Estado del arte sobre la calidad del servicio a partir del criterio de diferentes autores nacionales e internacionales*. UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA DE MERCADEO ESTRATÉGICO BOGOTÁ D.C. Colombia



- Domínguez, J. (2015). Manual de Metodología de la Investigación Científica (3ª REFERENCIAS pág. 37 ed., Vol. 1, pp. 52-54). Universidad Católica Los ÁngelesChimbote.[https://www.uladech.edu.pe/imaages/stories/uuniversidad/documentoss/2018/manual\\_dee\\_metodologia\\_de\\_investigaci0%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica\\_MIMII.pdf](https://www.uladech.edu.pe/imaages/stories/uuniversidad/documentoss/2018/manual_dee_metodologia_de_investigaci0%C3%B3n_cient%C3%ADfica_MIMII.pdf)
- Estrada, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*. Tesis de maestría. <http://reposito-rio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4093>
- Fabián Ríos, P. P (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. Tesis de maestría. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n\\_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Funck, E., & Karlsson, T. (2019). Twenty-five years of studying new public management in public administration: *Accomplishments and limitations. Financial Accountability & Management*, 36(4), 347-375. doi: <https://doi.org/10.1111/faam.12214>
- Gadea, A. (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos. *La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (6ta edición ed.).
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Huaroc y Común (2021), *La gestión municipal y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Huancavelica, 2020*. Tesis de Licenciatura. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/2rt0.500.12848/re3262/T037\\_N%c2%b042451116566\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/2rt0.500.12848/re3262/T037_N%c2%b042451116566_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INEI. (2017). Perú: Indicadores de Gestión Municipal. Lima. Instituto nacional de Estadística e Informática. (2017). índices de seguridad ciudadana. Lima.

Instituto De Ciencias HEGEL. (2021). Gestión pública en Perú: qué es, como se compone, importancia, etc. Gestión Pública, 1-5. Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-secompone-importancia-etc/>

Jiménez Albines, K. L. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63065/Jim%c3%a9nez\\_AKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63065/Jim%c3%a9nez_AKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lamuca, J. & Aguilar, G. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. (Artículo científico). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

León, S.V. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leonrs.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 44

López, C. J., y Gadea, C. A. (2000). Servir al ciudadano: gestión de la calidad en la administración pública. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2)

E0FD05257BDD0058FD11/\$FILE/AlbertGadea.pdf

Pedraza, M. (2021), Gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Carmen de la Legua, 2020. Tesis para obtener el grado de Magister. [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66641/Pedraza\\_MM-SD. Pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66641/Pedraza_MM-SD.Pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lu, C., Suhartanto, D., Gunawan, A. I., & Chen, B. (2020). Customer Satisfaction toward Online Purchasing Services: Evidence from Small & Medium Restaurants. *International Journal of Applied Business Research*, 2(1), 1- 14. doi: <https://doi.org/10.35313/ijabr.v2i01.89>

Luoma-aho, V., & Olkkonen, L. (2020). Public Sector Communication and Citizen Expectations and Satisfaction. *The Handbook of Public Sector Communication*, 2, 304-314. doi: <https://doi.org/10.1002/9781119263203.ch20>

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(3), 2-24. doi: <http://dx.doi.org/10.3390/su11041113>

Perales, M (2018), La Gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la Ica, 2018, Tesis para optar el grado de Magister, UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/m210.500.1240692/38126/peraaales\\_hm](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/m210.500.1240692/38126/peraaales_hm)

Presidencia del Consejo de ministros (2018). Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones. <https://municipioaldia.com/>

Rodríguez M. (2022), La gestión municipal y la calidad de servicios en la recolección de desechos sólidos en Pachacamac. Tesis para obtener el grado de maestro.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/hanopdle/20.500.12692/78865//Rodriguez\\_VMG-SdD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/hanopdle/20.500.12692/78865//Rodriguez_VMG-SdD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, R. (2018), Gestión y calidad de los servicios de la Municipalidad de San José, UPLA. [https://repositorio.uplla.edu.epe/bitstream/handle/20.5000000.128048/6907/T032\\_7211112614](https://repositorio.uplla.edu.epe/bitstream/handle/20.5000000.128048/6907/T032_7211112614).

Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Industrial Data, 9. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>.

Sánchez, A. (2017). Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. - Guatemala. [Tesis de Licenciatura]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcemio/2017/01/01/Sánchez-Aby.pdf>

Sampaio, A & Romero, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil, (Artículo Científico) Ingeniería Industrial, Brasil. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii090117.pdf>

Tasayco, C. (2017). La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8343/Tasayco\\_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8343/Tasayco_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tonato, B. (2017). La Calidad del Servicio Público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 -2016 (Tesis de Maestría). <http://repositorio.iaaen.edu.ecc/handle/24000/4>.

Toral, R. y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad de Loja. Revista Sur

Academia, 13. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>

Vega, Y. (2018). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chugay. (tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>

Zavala, F. y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 18. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284/2179>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una buena relación a entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión Municipal</b></p> <p><b>D1. Liderazgo y Planificación Indicadores:</b></p> <p>- Liderazgo directivo.</p> <p><b>D2. Gestión de recursos humanos comprometidos</b></p> <p>-Compromiso -Desarrollo de persona</p> <p><b>D3. Gestión de recursos financieros y materiales</b></p> <p>-Gestión de los recursos financieros -Gestión de materiales</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Calidad de los servicios publico</b></p> <p><b>D1 – Servicios Públicos, promoción económica y seguridad</b></p> <p>Indicadores:</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método</b> Hipotético deductivo.</p> <p><b>Nivel</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo</b> Descriptivo correlaciona</p> <p><b>Muestreo</b> Probabilista</p> <p><b>Población</b> -Trabajadores de la municipalidad de Junín (Municipalidad distrital de Mazamari)</p> <p><b>Muestra</b> -66 trabajadores de la municipalidad de Mazamari</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>PE1. ¿Cómo se relaciona el liderazgo con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021?</p> <p>PE2. ¿Cómo se relaciona la planificación estratégica con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021?</p> <p>PE3. ¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y financieros con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>OE1. Analizar cuál es la relación entre el liderazgo y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021.</p> <p>OE2. Analizar cuál es la relación entre la planificación estratégica y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021.</p> <p>OE3. Analizar cuál es la relación entre la Gestión de Recursos humanos y financieros con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>H1. Existe una buena relación entre el liderazgo y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021.</p> <p>H2. Existe una buena relación entre la planificación estratégica y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021.</p> <p>H3. Existe una buena relación entre la gestión de recursos humanos y financieros y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de la región Junín, 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión Municipal</b></p> <p><b>D1. Liderazgo y Planificación Indicadores:</b></p> <p>- Liderazgo directivo.</p> <p><b>D2. Gestión de recursos humanos comprometidos</b></p> <p>-Compromiso -Desarrollo de persona</p> <p><b>D3. Gestión de recursos financieros y materiales</b></p> <p>-Gestión de los recursos financieros -Gestión de materiales</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Calidad de los servicios publico</b></p> <p><b>D1 – Servicios Públicos, promoción económica y seguridad</b></p> <p>Indicadores:</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método</b> Hipotético deductivo.</p> <p><b>Nivel</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo</b> Descriptivo correlaciona</p> <p><b>Muestreo</b> Probabilista</p> <p><b>Población</b> -Trabajadores de la municipalidad de Junín (Municipalidad distrital de Mazamari)</p> <p><b>Muestra</b> -66 trabajadores de la municipalidad de Mazamari</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

- Calidad del servicio de la seguridad ciudadana.
- Calidad del servicio turismo.
- Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados

**D2 Servicio Público registro civil**

Indicadores:

- Gestión de nacimiento.
- Gestión de matrimonios.
- Gestión de defunciones.

**D3 -Servicio público salud y medio ambiente**

Indicadores:

- Calidad del servicio frente a la salud preventiva y la salubridad.
- Calidad de los servicios de áreas verdes y mini zoológico.
- Calidad de los servicios de limpieza Pública.

-

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

### Variable: Gestión municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rango
Liderazgo y planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo directivo</li> <li>- Planificación estratégica</li> </ul>	1,2,3,4,5 y 6	Bajo (5,4,3,2,1)
Gestión de recursos humanos y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Desarrollo de personas</li> </ul>	7,8,9,10,11 y 12	Medio (5,4,3,2,1)
Gestión de recursos financieros y materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de recursos financiero</li> <li>- Gestión de materiales</li> </ul>	13,14,15,16,17 y 18	Alto (5,4,3,2,1)

### Variable: Calidad de los servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Servicios públicos, promoción económica y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Calidad del servicio de la seguridad ciudadana.</li> <li>-Calidad del servicio turístico.</li> <li>-Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	Bajo (5,4,3,2,1)
Servicio público de registro civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de nacimiento.</li> <li>- Gestión de matrimonios.</li> <li>- Gestión de defunciones.</li> </ul>	7,8,9,10,11,12	Medio (5,4,3,2,1)
Servicio público salud y medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del servicio frente a la salud preventiva y la salubridad.</li> <li>- Calidad de los servicios de áreas verdes y mini zoológico.</li> <li>- Calidad de los servicios de limpieza Pública.</li> </ul>	13,14,15,16,17,18	Alto (5,4,3,2,1)



## Anexo 3: INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAMARI, 2021

Mediante el presente reciba mi más cordial saludo y estima personal; a la vez solicitarle se sirva llenar el cuestionario que es parte de la investigación para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.

El presente cuestionario pretende obtener información relacionada al Control Interno y a la Gestión de Bienes muebles en la División de Infraestructura, por ello se solicita su colaboración. Los resultados nos permitirán obtener información relacionada a la investigación. Marque con un (x) la respuesta que considera conveniente para cada caso.

CODIGO	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: Gestión Municipal							
Dimensión: Liderazgo y planificación estratégica			S	CS	AV	CN	N
Liderazgo Directivo	1	¿En la municipalidad de Mazamari, las autoridades y directivos tienen la capacidad de liderazgo al realizar y formular políticas institucionales de gran impacto?					
	2	¿Dentro de la institución, el desempeño de las autoridades y directivos, inspira un mejor rendimiento en los trabajadores?					
	3	¿El liderazgo de los directivos fomenta con el ejemplo la buena cultura a la excelencia dentro de la municipalidad?					

Liderazgo Directivo	4	¿En la municipalidad de Mazamari se elabora de forma participativa la misión y la visión institucional?					
	5	¿Dentro de la institución, se difunde en todo el personal los objetivos estratégicos institucionales?					
	6	¿Existe un diagnóstico sobre exigencias y necesidades de los vecinos que debe atender la municipalidad con urgencia?					
Dimensión: Gestión de recursos humanos y compromiso							
Compromiso	7	¿En la municipalidad, se gestiona de forma adecuada el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo para cumplir los objetivos institucionales?					
	8	¿En la institución existe un compromiso por parte de los trabajadores para la mejora de los servicios que se brinda a la población?					
	9	¿En la municipalidad los trabajadores se encuentran completamente comprometidos con el cuidado de los materiales, bienes financieros e infraestructura?					
Desarrollo de Personas	10	¿En la municipalidad de Mazamari hay una buena política de desarrollo de personas, a través de acciones de actualización, capacitación y/o especialización?					
	11	¿Existe preocupación desde la municipalidad en reconocer mediante premios e incentivos la labor destacada de los trabajadores?					
	12	¿Los trabajadores municipales reciben charlas y capacitaciones oportuna de los directivos a fin de mejorar su labor?					
Dimensión: Recursos financieros y materiales							
Gestión de recursos financieros	13	¿En la municipalidad de Mazamari existe una eficiente planificación sobre la gestión de recursos financieros?					
	14	¿En la institución se gestiona de manera transparente los recursos financieros recaudados?					
	15	¿En la municipalidad se informa de forma periódica los ingresos y egresos que se genera como institución?					

Gestión de recursos materiales	16	¿En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de los recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad?					
	17	¿En la institución se realiza el seguimiento de la disposición de recursos materiales?					
	18	¿En la municipalidad existe disponibilidad de recursos materiales para el cumplimiento de las labores?					

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
MAZAMARI, 2021**

Mediante el presente reciba mi más cordial saludo y estima personal; a la vez solicitarle se sirva llenar el cuestionario que es parte de la investigación para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.

El presente cuestionario pretende obtener información relacionada al Control Interno y a la Gestión de Bienes muebles en la División de Infraestructura, por ello se solicita su colaboración. Los resultados nos permitirán obtener información relacionada a la investigación. Marque con un (x) la respuesta que considera conveniente para cada caso.

CODIGO	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: Calidad de servicio								
Dimensión: Servicio Públicos de promoción económica y seguridad				S	CS	AV	CN	N
Calidad de servicio de servicio ciudadana	1	¿En la municipalidad de Mazamari, existe la preocupación constante por equipar y fortalecer las capacidades humanas frente al servicio de seguridad ciudadana?						
	2	¿La municipalidad de Mazamari realiza convenios y alianzas estratégicas con la policía Nacional de Perú, con la finalidad de garantizar la efectividad de la seguridad ciudadana?						
Calidad del servicio Turismo	3	¿En la municipalidad de Mazamari se promueve y fomenta el turismo como actividad económica?						

	4	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los lugares turísticos dentro del distrito?					
Calidad de servicio de comercialización, mercados y camales	5	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y adecuada los servicios de comercialización verificando la existencia de las licencias de funcionamiento?					
	6	La institución ofrece y brinda un servicio adecuado respecto a las autorizaciones para conducir o realizar alguna actividad económica y/o servicios dentro del distrito.					
Dimensión: Servicio de registro civil							
Gestión de nacimientos	7	¿En la municipalidad, hay eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos?					
	8	¿En la municipalidad atienden y responden de forma rápida y sencilla las solicitudes para expedir partidas de nacimiento?					
Gestión de matrimonios	9	¿La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política para fortalecer la familia?					
	10	¿La municipalidad responde todas las solicitudes relacionadas a expedir partidas de matrimonio de forma rápida?					
Gestión de difusiones	11	¿La municipalidad presta apoyo a las personas necesitadas que han perdido a un familiar?					
	12	¿La municipalidad responde todas las solicitudes relacionadas a la expedición de actas de defunción de forma rápida?					
Dimensión: Servicio público de salud y medio ambiente							
Calidad del servicio de salud preventiva	13	¿En la municipalidad de Mazamari se realiza acciones de control y supervisión en los mercados, restaurantes y establecimientos para garantizar todas las condiciones de salud solicitados y exigidos por el Ministerio de Salud?					
	14	¿Las actividades realizadas en el camal municipal de Mazamari brindan garantía de salubridad a los pobladores?					

Calidad de servicio de las áreas verdes	15	¿La municipalidad de Mazamari mantiene las áreas verdes en buen estado de conservación?					
	16	¿En la municipalidad de Mazamari se promueve y gestiona políticas de conservación, embellecimiento de la ciudad y sembrado de árboles?					
Calidad de servicio limpieza publica	17	¿El servicio de limpieza brindado por la municipalidad se da de forma eficiente y en condiciones óptimas?					
	18	¿La municipalidad brinda servicio de limpieza pública con igualdad y respeto de los principios de equidad?					

## Anexo 4: Validación de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Liderazgo y planificación estratégica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿En la municipalidad de Mazamari, las autoridades y directivos tienen la capacidad de liderazgo al realizar y formular políticas institucionales de gran impacto?	x		x		x		
2	¿Dentro de la institución, el desempeño de las autoridades y directivos, inspira un mejor rendimiento en los trabajadores?	x		x		x		
3	¿El liderazgo de los directivos fomenta con el ejemplo la buena culturaa la excelencia dentro de la municipalidad?	x		x		x		
4	¿En la municipalidad de Mazamari se elabora de forma participativa lamisión y la visión institucional?	x		x		x		
5	¿Dentro de la institución, se difunde en todo el personal los objetivos estratégicos institucionales?	x		x		x		
n	¿Existe un diagnóstico sobre exigencias y necesidades de los vecinosque debe atender la municipalidad con urgencia?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Gestión de recursos humanos y compromiso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿En la municipalidad, se gestiona de forma adecuada el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo para cumplir los objetivos institucionales?	x		x		x		
8	¿En la institución existe un compromiso por parte de los trabajadorespara la mejora de los servicios que se brinda a la población?	x		x		x		
9	¿En la municipalidad los trabajadores se encuentran completamente comprometidos con el cuidado de los materiales, bienes financieros e infraestructura?	x		x		x		
10	¿En la municipalidad de Mazamari hay una buena política de desarrollode personas, a través de acciones de actualización, capacitación y/o especialización?	x		x		x		

11	¿Existe preocupación desde la municipalidad en reconocer mediante premios e incentivos la labor destacada de los trabajadores?	x		x		x	
n	¿Los trabajadores municipales reciben charlas y capacitaciones oportunas de los directivos a fin de mejorar su labor?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3: Recursos financieros y materiales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	¿En la municipalidad de Mazamari existe una eficiente planificación sobre la gestión de recursos financieros?	x		x		x	
14	¿En la institución se gestiona de manera transparente los recursos financieros recaudados?	x		x		x	
15	¿En la municipalidad se informa de forma periódica los ingresos y egresos que se genera como institución?	x		x		x	
16	¿En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de los recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad?	x		x		x	
17	¿En la institución se realiza el seguimiento de la disposición de recursos materiales?	x		x		x	
18	¿En la municipalidad existe disponibilidad de recursos materiales para el cumplimiento de las labores?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable** [x]       **Aplicable después de corregir** [ ]       **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Dra Ena CUBA MAYURI**      **DNI:08182084**

**Especialidad del validador:** **Abogada**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 07 de mayo de 2022



-----  
**Dra. Ena, Cuba Mayuri**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Servicios Públicos de promoción económica y seguridad</b>							
1	¿En la municipalidad de Mazamari, existe la preocupación constante por equipar y fortalecer las capacidades humanas frente al servicio de seguridad ciudadana?	x		x		x		
2	¿La municipalidad de Mazamari realiza convenios y alianzas estratégicas con la policía Nacional de Perú, con la finalidad de garantizar la efectividad de la seguridad ciudadana?	x		x		x		
3	¿En la municipalidad de Mazamari se promociona y fomenta el turismo como actividad económica?	x		x		x		
4	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los lugares turísticos dentro del distrito?	x		x		x		
5	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y adecuada los servicios de comercialización verificando la existencia de las licencias de funcionamiento?	x		x		x		
6	La institución ofrece y brinda un servicio adecuado respecto a las autorizaciones para conducir o realizar alguna actividad económica y/o servicios dentro del distrito.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio de registro civil</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿En la municipalidad, hay eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos?	x		x		x		
8	¿En la municipalidad atienden y responden de forma rápida y sencilla las solicitudes para expedir partidas de nacimiento?	x		x		x		
9	¿La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política para fortalecer la familia?	x		x		x		
10	¿La municipalidad responde todas las solicitudes relacionadas a expedir partidas de matrimonio de forma rápida?	x		x		x		
11	¿La municipalidad presta apoyo a las personas necesitadas que han perdido a un familiar?	x		x		x		
n	¿La municipalidad responde todas las solicitudes relacionadas a la expedición de actas de defunción de forma rápida?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Servicio de salud y medio ambiente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	¿En la municipalidad de Mazamari se realiza acciones de control y supervisión en los mercados, restaurantes y establecimientos para garantizar todas las condiciones de salud solicitados y exigidos por el Ministerio de salud?	x		x		x	
14	¿Las actividades realizadas en el camal municipal de Mazamari brindan garantía de salubridad a los pobladores?	x		x		x	
15	¿La municipalidad de Mazamari mantiene las áreas verdes en buen estado de conservación?	x		x		x	
16	¿En la municipalidad de Mazamari se promueve y gestiona políticas de conservación, embellecimiento de la ciudad y sembrado de árboles?	x		x		x	
17	¿El servicio de limpieza brindado por la municipalidad se da de forma eficiente y en condiciones óptimas?	x		x		x	
18	¿La municipalidad brinda servicio de limpieza pública con igualdad y respeto de los principios de equidad?	x		x		x	

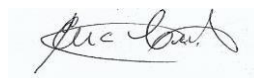
**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Dra Ena CUBA MAYURI**    **DNI:08182084**

**Especialidad del validador: Abogada**

Lima 07 de mayo de 2022



**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Dra. Ena Cuba Mayuri**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Liderazgo y planificación estratégica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿En la municipalidad de Mazamari, las autoridades y directivos tienen la capacidad de liderazgo al realizar y formular políticas institucionales de gran impacto?	x		x		x		
2	¿Dentro de la institución, el desempeño de las autoridades y directivos, inspira un mejor rendimiento en los trabajadores?	x		x		x		
3	¿El liderazgo de los directivos fomenta con el ejemplo la buena cultura y la excelencia dentro de la municipalidad?	x		x		x		
4	¿En la municipalidad de Mazamari se elabora de forma participativa la misión y la visión institucional?	x		x		x		
5	¿Dentro de la institución, se difunde en todo el personal los objetivos estratégicos institucionales?	x		x		x		
n	¿Existe un diagnóstico sobre exigencias y necesidades de los vecinos que debe atender la municipalidad con urgencia?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Gestión de recursos humanos y compromiso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿En la municipalidad, se gestiona de forma adecuada el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo para cumplir los objetivos institucionales?	x		x		x		
8	¿En la institución existe un compromiso por parte de los trabajadores para la mejora de los servicios que se brinda a la población?	x		x		x		
9	¿En la municipalidad los trabajadores se encuentran completamente comprometidos con el cuidado de los materiales, bienes financieros e infraestructura?	x		x		x		
10	¿En la municipalidad de Mazamari hay una buena política de desarrollo de personas, a través de acciones de actualización, capacitación y/o especialización?	x		x		x		
11	¿Existe preocupación desde la municipalidad en reconocer mediante premios e incentivos la labor destacada de los trabajadores?	x		x		x		
n	¿Los trabajadores municipales reciben charlas y capacitaciones oportunas de los directivos a fin de mejorar su labor?	x		x		x		

	<b>DIMENSIÓN 3: Recursos financieros y materiales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	¿En la municipalidad de Mazamari existe una eficiente planificación sobre la gestión de recursos financieros?	x		x		x		
<b>14</b>	¿En la institución se gestiona de manera transparente los recursos financieros recaudados?	x		x		x		
<b>15</b>	¿En la municipalidad se informa de forma periódica los ingresos y egresos que se genera como institución?	x		x		x		
<b>16</b>	¿En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de los recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad?	x		x		x		
<b>17</b>	¿En la institución se realiza el seguimiento de la disposición de recursos materiales?	x		x		x		
<b>18</b>	¿En la municipalidad existe disponibilidad de recursos materiales para el cumplimiento de las labores?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Jorge Luis GUILLEN CERVERA    DNI:45373479**

**Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica**

Lima 07 de mayo de 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Jorge Luis GUILLEN CERVERA**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Servicios Públicos de promoción económica y seguridad</b>							
1	¿En la municipalidad de Mazamari, existe la preocupación constante por equipar y fortalecer las capacidades humanas frente al servicio de seguridad ciudadana?	x		x		x		
2	¿La municipalidad de Mazamari realiza convenios y alianzas estratégicas con la policía Nacional de Perú, con la finalidad de garantizar la efectividad de la seguridad ciudadana?	x		x		x		
3	¿En la municipalidad de Mazamari se promueve y fomenta el turismo como actividad económica?	x		x		x		
4	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los lugares turísticos dentro del distrito?	x		x		x		
5	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y adecuada los servicios de comercialización verificando la existencia de las licencias de funcionamiento?	x		x		x		
6	La institución ofrece y brinda un servicio adecuado respecto a las autorizaciones para conducir o realizar alguna actividad económica y/o servicios dentro del distrito.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio de registro civil</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿En la municipalidad, hay eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos?	x		x		x		
8	¿En la municipalidad atienden y responden de forma rápida y sencilla las solicitudes para expedir partidas de nacimiento?	x		x		x		
9	¿La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política para fortalecer la familia?	x		x		x		
10	¿La municipalidad responde todas las solicitudes relacionadas a expedir partidas de matrimonio de forma rápida?	x		x		x		
11	¿La municipalidad presta apoyo a las personas necesitadas que han perdido a un familiar?	x		x		x		
n	¿La municipalidad responde todas las solicitudes relacionadas a la expedición de actas de defunción de forma rápida?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Servicio de salud y medio ambiente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿En la municipalidad de Mazamari se realizan acciones de control y supervisión en los mercados, restaurantes y establecimientos para garantizar todas las condiciones de salud solicitadas y exigidas por el Ministerio de Salud?	x		x		x		
14	¿Las actividades realizadas en el camal municipal de Mazamari brindan garantía de salubridad a los pobladores?	x		x		x		
15	¿La municipalidad de Mazamari mantiene las áreas verdes en buen estado de conservación?	x		x		x		

16	¿En la municipalidad de Mazamari se promueve y gestiona políticas de conservación, embellecimiento de la ciudad y sembrado de árboles?	x		x		x	
17	¿El servicio de limpieza brindado por la municipalidad se da de forma eficiente y en condiciones óptimas?	x		x		x	
18	¿La municipalidad brinda servicio de limpieza pública con igualdad y respeto de los principios de equidad?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Mg. Jorge Luis GUILLEN CERVERA**    **DNI:45373479**

**Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica**

Lima 07 de mayo de 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Jorge Luis GUILLEN CERVERA**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Liderazgo y planificación estratégica</b>							
1	¿En la municipalidad de Mazamari, las autoridades y directivos tienen la capacidad de liderazgo al realizar y formular políticas institucionales de gran impacto?	x		x		x		
2	¿Dentro de la institución, el desempeño de las autoridades y directivos, inspira un mejor rendimiento en los trabajadores?	x		x		x		
3	¿El liderazgo de los directivos fomenta con el ejemplo la buena cultura a la excelencia dentro de la municipalidad?	x		x		x		
4	¿En la municipalidad de Mazamari se elabora de forma participativa la misión y la visión institucional?	x		x		x		
5	¿Dentro de la institución, se difunde en todo el personal los objetivos estratégicos institucionales?	x		x		x		
6	¿Existe un diagnóstico sobre exigencias y necesidades de los vecinos que debe atender la municipalidad con urgencia?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Gestión de recursos humanos y compromiso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿En la municipalidad, se gestiona de forma adecuada el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo para cumplir los objetivos institucionales?	x		x		x		
8	¿En la institución existe un compromiso por parte de los trabajadores para la mejora de los servicios que se brinda a la población?	x		x		x		
9	¿En la municipalidad los trabajadores se encuentran completamente comprometidos con el cuidado de los materiales, bienes financieros e infraestructura?	x		x		x		
10	¿En la municipalidad de Mazamari hay una buena política de desarrollo de personas, a través de acciones de actualización, capacitación y/o especialización?	x		x		x		
11	¿Existe preocupación desde la municipalidad en reconocer mediante premios e incentivos la labor destacada de los trabajadores?	x		x		x		
12	¿Los trabajadores municipales reciben charlas y capacitaciones oportuna de los directivos a fin de mejorar su labor?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Recursos financieros y materiales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	¿En la municipalidad de Mazamari existe una eficiente planificación sobre la gestión de recursos financieros?	x		x		x	
14	¿En la institución se gestiona de manera transparente los recursos financieros recaudados?	x		x		x	
15	¿En la municipalidad se informa de forma periódica los ingresos y egresos que se genera como institución?	x		x		x	
16	¿En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de los recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad?	x		x		x	
17	¿En la institución se realiza el seguimiento de la disposición de recursos materiales?	x		x		x	
18	¿En la municipalidad existe disponibilidad de recursos materiales para el cumplimiento de las labores?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [  ]**            **Aplicable después de corregir [  ]**            **No aplicable [  ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg:    Kiko Gil Astete López    **DNI:** 19935604

**Especialidad del validador:** Magister en Docencia y Gestión Educativa

**07 de mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Servicios Públicos de promoción económica y seguridad</b>							
1	¿En la municipalidad de Mazamari, existe la preocupación constante por equipar y fortalecer las capacidades humanas frente al servicio de seguridad ciudadana?	x		x		x		
2	¿La municipalidad de Mazamari realiza convenios y alianzas estratégicas con la policía Nacional de Perú, con la finalidad de garantizar la efectividad de la seguridad ciudadana?	x		x		x		
3	¿En la municipalidad de Mazamari se promueve y fomenta el turismo como actividad económica?	x		x		x		
4	¿La municipalidad promueve la conservación y el cuidado de los lugares turísticos dentro del distrito?	x		x		x		
5	¿La municipalidad gestiona de manera oportuna y adecuada los servicios de comercialización verificando la existencia de las licencias de funcionamiento?	x		x		x		
6	La institución ofrece y brinda un servicio adecuado respecto a las autorizaciones para conducir o realizar alguna actividad económica y/o servicios dentro del distrito.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio de registro civil</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿En la municipalidad, hay eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos?	x		x		x		
8	¿En la municipalidad atienden y responden de forma rápida y sencilla las solicitudes para expedir partidas de nacimiento?	x		x		x		
9	¿La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política para fortalecer la familia?	x		x		x		
10	¿La municipalidad responde todas las solicitudes relacionadas a expedir partidas de matrimonio de forma rápida?	x		x		x		
11	¿La municipalidad presta apoyo a las personas necesitadas que han perdido a un familiar?	x		x		x		
n	¿La municipalidad responde todas las solicitudes relacionadas a la expedición de actas de defunción de forma rápida?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Servicio de salud y medio ambiente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	¿En la municipalidad de Mazamari se realiza acciones de control y supervisión en los mercados, restaurantes y establecimientos para garantizar todas las condiciones de salud solicitados y exigidos por el Ministerio de Salud?	x		x		x	
14	¿Las actividades realizadas en el camal municipal de Mazamari brindan garantía de salubridad a los pobladores?	x		x		x	
15	¿La municipalidad de Mazamari mantiene las áreas verdes en buen estado de conservación?	x		x		x	
16	¿En la municipalidad de Mazamari se promueve y gestiona políticas de conservación, embellecimiento de la ciudad y sembrado de árboles?	x		x		x	
17	¿El servicio de limpieza brindado por la municipalidad se da de forma eficiente y en condiciones óptimas?	x		x		x	
18	¿La municipalidad brinda servicio de limpieza pública con igualdad y respeto de los principios de equidad?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ si]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**                    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: Kiko Gil Astete López    **DNI:** 19935604

**Especialidad del validador:** Magister en Docencia Educativa y gestión educativa

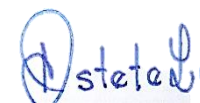
**07 de mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




---

**Firma del Experto Informante.**

**ANEXO 5: Confiabilidad del instrumento**  
**VARIABLE 1: GESTION MUNICIPAL**

Muestra	Variable 1: Gestión Municipal																		SUMA
	D1: Liderazgo y planificación estratégica						D 2: Gestión de recursos humanos						D 3: Recursos financieros y materiales						
	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	I 6	I 7	I 8	I 9	I 10	I 11	I 12	I 13	I 14	I 15	I 16	I 17	I 18	
1	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	71
2	1	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	34
3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	77	
4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	63	
5	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	48	
6	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	53	
7	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	27	
8	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
9	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	72	
10	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	5	71	
11	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	45	
12	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	53	
13	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	30	
14	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	4	3	3	1	50	
15	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	46	
16	2	3	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	45	
17	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	50	
18	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	70	
19	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	67	
20	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	62	
21	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	45	
22	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	38	
23	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	35	
24	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	54	
25	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	60	
26	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	46	
27	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	1	41	
28	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	60	
29	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	47	
30	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	32	
VARIANZA	1.07	0.53	0.93	1.2322	0.93	1.072	0.77	0.94	1.02	0.77	0.94	1.07	1.29	1.329	1	0.8	1.29	1.32889	
SUMATORIA DE VARIANZAS	18.3																		
VARIANZA SUMA ITEMS	187																		

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	↔ Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

alfa:	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.95521
k	Numero de ITEMS	18
	Sumatoria de las varianzas de los ítems	18.3
	Varianza total de instrumento	187
<b>0.95: Nuestro instrumento de investigación es excelente confiabilidad</b>		

## VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO

Muestra	Variable 2: Calidad de servicio																		SUMA
	D1: Servicio Públicos de promoción económica y seguridad						D2: Servicio público de registro civil						Dimensión 3: Servicio público salud y medioambiente						
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	
1	4	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	4	5	5	2	3	5	5	63
2	1	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	35
3	2	4	5	4	5	1	3	4	5	3	4	1	5	5	1	3	1	5	61
4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	63
5	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	48
6	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	53
7	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	27
8	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
9	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	67
10	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	5	70
11	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	45
12	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	51
13	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	30
14	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	4	51
15	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	46
16	2	3	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
17	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	50
18	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	70
19	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	67
20	2	3	3	2	3	2	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	56
21	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	2	45
22	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	38
23	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	35
24	2	3	1	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	52
25	4	4	3	3	3	4	2	4	1	3	4	1	1	4	1	1	2	4	49
26	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	44
27	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	1	2	41
28	4	4	4	3	4	4	1	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	56
29	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	47
30	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	31
VARIANZA	1.02	0.53	0.87	1.1156	0.9	1.032	0.91	0.96	1.14	0.77	0.94	1.1	1.11	1.329	0.9	1	1.18	1.32889	
SUMATORIA DE VARIANZAS	18.1																		
VARIANZA SUMA ITEMS	146																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	↔ Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

alfa:	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0.92756
k	Numero de ITEMS	18
	Sumatoria de las varianzas de los ítems	18.1
	Varianza total de instrumento	146
	<b>0.92 : Nuestro instrumento de investigación es excelente confiabilidad</b>	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20190003541
Municipalidad distrital de Mazamari	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Marcelino Cedonio, CAMARENA TORRES	DNI: 25831235

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La gestión municipal y la calidad del servicio público en una municipalidad distrital de la región Junín, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión pública	
Autor: Víctor Manuel, AVELLANEDA JAUREGUI	DNI: 21001381

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Mazamari, 26 de mayo del 2022



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAMARI

Marcelino Cedonio Camarena Torres  
ALCALDE

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal f. **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión municipal y la calidad del servicio publico en la municipalidad distrital de Mazamari, 2021.", cuyo autor es AVELLANEDA JAUREGUI VICTOR MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO <b>DNI:</b> 16720055 <b>ORCID</b> 0000-0002-4645-4134	Firmado digitalmente por: JSROJASM12 el 17-08- 2022 21:31:48

Código documento Trilce: TRI - 0371578