



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión pública y calidad de servicio al ciudadano en
una municipalidad de la región de Madre de Dios,
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Quispe Baca, Kenia Jeanny (orcid.org/0000-0002-1969-9734)

ASESORES:

Dr. Revilla Paredes, Cesar Roberto (orcid.org/0000-0002-0936-1617)

Dr. Alva Palacios Gomez, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3224-5363)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y salud, por permitirme llegar hasta este momento tan añorado.

A mis padres Rogelio y Sofía, por ser mi soporte, motivación e inspiración para superarme más cada día.

A mis hermanos por ser parte de todo mi proceso de formación hasta este momento

A mis asesores, Dr. Cesar Revilla y Dr. Luis Alva, por su tiempo y dedicación para la culminación de la presente tesis.

La autora.

Agradecimiento

A mis padres y hermanos quienes siempre fueron mi soporte en todo sentido.

A la universidad César Vallejo por darme los conocimientos necesarios para emprender la elaboración de mi tesis.

A los docentes de la universidad quienes me guiaron en todas las actividades académicas y a todos los compañeros de la promoción por el apoyo mutuo.

La autora.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUISPE BACA KENIA JEANNY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION PUBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGION DE MADRE DE DIOS,2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KENIA JEANNY QUISPE BACA DNI: 70925266 ORCID: 0000-0002-1969-9734	Firmado electrónicamente por: KQUISPEBA1 el 19-07- 2023 09:02:36

Código documento Trilce: TRI - 0602424



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CESAR ROBERTO REVILLA PAREDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "GESTION PUBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGION DE MADRE DE DIOS,2022.", cuyo autor es QUISPE BACA KENIA JEANNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TRUJILLO, 19 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CESAR ROBERTO REVILLA PAREDES DNI: 17878190 ORCID: 0000-0002-0936-1617	Firmado electrónicamente por: CREVILLAP el 31-07- 2023 17:55:10

Código documento Trilce: TRI - 0602389

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Originalidad del autor	iv
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.1.1. Tipo de investigación.....	10
3.1.2. Diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.3.1. Población.....	12
3.3.2. Muestra	12
3.3.3. Muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.4.1. Técnica.....	13
3.4.2. Instrumentos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	31

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Prueba de Normalidad</i>	16
Tabla 2: <i>Relación entre Gestión Pública y Calidad de Servicio</i>	17
Tabla 3: <i>Relación entre la dimensión Planificación y Desarrollo con Calidad de Servicio</i>	18
Tabla 4: <i>Relación entre la dimensión Organización y Calidad de Servicio</i>	19
Tabla 5: <i>Relación entre la dimensión Presupuesto Financiero y Tributario con Calidad de Servicio</i>	20
Tabla 6: <i>Relación entre la dimensión Evaluación de Control y Calidad de Servicio</i>	21

Índice de figuras

Figura 1: <i>Esquema de diseño de investigación</i>	10
---	----

Resumen

El estudio actual tuvo como propósito determinar la relación entre gestión pública y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022. Para ello, la investigación fue de enfoque básico, de tipo cuantitativo, diseño correlacional y nivel descriptivo; con una muestra conformada por 122 usuarios. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de gestión pública elaborado por Guevara (2020) y el cuestionario de calidad de servicio desarrollado por Shupingahua (2019). Los resultados obtenidos evidenciaron que existe correlación significativa directa entre las variables seleccionadas en la investigación, con un coeficiente de Spearman de ,901. En referencia los objetivos específicos, se determinó que la dimensión de organización con la dimensión presupuesto financiero y tributario presentan correlación significativamente alta con la variable calidad de servicio con un rho de Spearman de ,806. Además la dimensión de planificación y control, con la dimensión evaluación control, presentan correlación significativa con la variable calidad de servicio, con un coeficiente de Spearman de ,566 y ,737; demostrando que la relación es directa media. El estudio concluyó que existe correlación significativa entre las variables.

Palabras clave: Gestión pública, calidad servicio, ciudadano.

Abstract

The purpose of the current study was to determine the relationship between public management and quality of service to the citizen in a Municipality of the Madre de Dios Region, 2022. For this, the research was of a basic approach, of a quantitative type, correlational design and descriptive level; with a sample made up of 122 users. The instruments used were the public management questionnaire prepared by Guevara (2020) and the service quality questionnaire developed by Shupingahua (2019). The results obtained showed that there is a direct significant correlation between the variables selected in the investigation, with a Spearman coefficient of .901. In reference to the specific objectives, it was determined that the organization dimension with the financial and tax budget dimension present a significantly high correlation with the quality of service variable with a Spearman's rho of .806. In addition, the planning and control dimension, with the control evaluation dimension, present a significant correlation with the quality of service variable, with a Spearman coefficient of .566 and .737; demonstrating that the relationship is direct median. The study concluded that there is a significant correlation between the variables.

Keywords: Public management, service quality, citizen.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública a nivel mundial ha ido de mal en peor; evidenciándose por las inestabilidades económicas de diversos países; esto generó gran descontento en la sociedad, quien no tuvo reparos en alzar la voz y defender sus derechos. Alegando que los puestos de funcionarios públicos, deben tener como objetivo, salvaguardar el bienestar de los ciudadanos; sin embargo en la actualidad, se ha visto de manera abierta que dichos funcionarios juramentados, buscan su bienestar y enriquecimiento propio (Leaño, 2021)

En Latinoamérica es más evidente la mala gestión pública, iniciando desde la deficiente distribución de los tributos que recolecta la nación. En países de Latinoamérica, como Perú, el porcentaje para la educación es la mínima, porque las personas que dirigen el estado, reconocen que el conocimiento es libertad y poder. Además, está el porcentaje que supuestamente debe ser utilizada para los proyectos de mejora a nivel del país; sin embargo, a pesar del dinero destinado, no existe cambios relevantes (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2014)

Posteriormente, el estado peruano hace divisiones porcentuales, sobre el presupuesto que le corresponde a cada municipalidad, siendo este el órgano regular de cada distrito. Es por ello, que cada uno tiene un presupuesto independiente, que es administrado por el alcalde y sus funcionarios; con la finalidad de solventar los gastos administrativos, es decir, para la contratación de personal idóneo en la institución y pueda brindar un servicio de calidad al usuario. Sin embargo, en las municipalidades como en otras instituciones del estado, los puestos administrativos son ocupados generalmente por personas que no cumplen el perfil requerido; es por ello, que la calidad de atención que se recibe en estas organizaciones es deficiente (Secretaría de Gestión Público, 2021)

Las municipalidades, tienen cada una de ellas su propio, reglamento interno, normas y directrices que deben seguir en cada procedimiento a realizar. Sin embargo, cabe destacar que al existir mucha rotación de personal, no se logra crear un equipo sólido y comprometido. Lo cual genera, que en su gran mayoría, desconozcan el procedimiento adecuado para cada función, lo que implica, que no sabrán posteriormente orientar al usuario sobre las diligencias que este deba hacer en esa institución (Secretaría de Gestión Público, 2021).

La calidad del servicio al ciudadano, que brindan las entidades del estado, en especial la municipalidad, radica en los conocimientos que imparten los funcionarios y a forma en que hacen llegar a la información al usuario. Depende de la percepción del ciudadano y la satisfacción que le genere la atención brindada, para que este reconozca la calidad de atención que se le brinda.

En las municipalidades de la región de Madre de Dios, se evidencia que su finalidad institucional, es del desarrollo territorial, social y humano en todos sus distritos; cada uno de ellos con sus particularidades. Sin embargo, analizando la opinión de los ciudadanos, se revela que no están satisfechos con la calidad de atención que brindan; ya que mencionan, que los funcionarios algunas veces no se encuentran en sus oficinas correspondientes y demoran demasiado para atender a una persona. Además, al momento de explicar los procedimientos que se deben seguir, no tienen la dedicación, de explicarlo paso a paso y preguntar si se va entendiendo; sino que solo explican, entregan un volante y refieren, que si hay duda se lea la información del volante, que en muchas oportunidades no cuenta con la información necesaria que especifica cómo dar inicio y seguimiento de cualquier trámite documentario (Comercio, 2021)

Posteriormente, luego de analizar la problemática planteada, se fundamenta la importancia de investigar sobre la relación entre ambas variables mencionadas; es por ello, que el presente estudio responde a la siguiente pregunta ¿existe relación significativa entre gestión pública y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022? La cual se desglosa en los siguientes problemas específicos: a) ¿existe relación significativa entre la dimensión planificación y desarrollo con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022?, b) ¿existe relación significativa entre organización y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022?, c) ¿existe relación significativa entre la dimensión presupuesto financiero y tributario con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022? y d) ¿existe relación significativa entre evaluación de control y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022?.

El estudio presenta justificación social, ya que la investigación permitirá conocer el nivel de calidad de servicios que brindan las municipalidades, desde la percepción de los ciudadanos; ello generará un impacto relevante en todas las entidades públicas, en especial a las municipales de la región de Madre de Dios. Sin embargo, el aporte también favorecerá para planificar estrategias de mejora para incrementar o mantener la calidad de servicios que se le brindan al ciudadano.

Desde el ámbito teórico, el estudio permitirá confirmar a aquellas teorías que sustentan la relación entre las variables seleccionadas en el presente estudio y descartarán a aquellas que mencionan que no existe correlación alguna. Además, desde la perspectiva pragmática, la investigación aportará a la solución de la problemática latente de una de las municipalidades de la región de Madre de Dios; identificando los factores involucrados en el problema, para que se pueda tomar acciones inmediatas, para mejorar la gestión pública y por ende la calidad que estos brindan. A nivel metodológico, se justifica porque el estudio podrá ser tomado como antecedente previo o base, para futuros investigadores que deseen abordar el tema presentado.

Como parte del estudio, se plantea como objetivo, determinar la relación entre gestión pública y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022. Así mismo, se describe cuatro objetivos específicos; a) identificar la relación entre la dimensión planificación y desarrollo con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022; b) establecer la relación entre organización y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022; c) identificar la relación entre la dimensión presupuesto financiero y tributario con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022; y d) establecer la relación entre evaluación de control y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio actual tiene como finalidad estimar la asociación entre dos variables estudiadas con anterioridad, pero desde otros enfoques, es por ello, que es relevante revisar investigaciones anteriores a nivel internacional y nacional, para posteriormente poder hacer una contrastación de resultados.

A nivel nacional, se encuentra Calderón (2022) en su estudio tuvo como propósito, describir la asociación entre calidad de servicio y gestión pública, dirigido a una entidad municipal de la provincia de Ica. Para el desarrollo de la investigación, la metodología empleada tuvo que ser de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño correlacional; con una muestra seleccionada de 384 usuarios. Los instrumentos elegidos fueron adaptados por Perales (2018) y siendo los pertinentes para evaluar ambos constructos. Los resultados demostraron que el 98.3% de muestra considera que la gestión pública y calidad de servicio se encuentran en un nivel bajo; además el 94.4% evidencia que existe una deficiencia en la dimensión de liderazgo y planificación estratégica; así mismo, el 40.8% resalta que existe un nivel bajo en la dimensión de gestión de compromiso y recursos humanos; de igual manera la dimensión de gestión de recursos financieros y materiales obtuvieron un nivel bajo con un valor de 45.3%. El estudio concluyó que existe correlación directa entre las variables citadas, determinando que mientras mayor sea la gestión administrativa, mayor será la calidad de servicio que brinde al ciudadano.

Por otro lado, la investigación desarrollada por Alvizuri (2022) tuvo por finalidad, identificar la correlación entre calidad del servicio y modernización de la gestión pública. La investigación fue cuantitativa, de diseño correlacional – descriptivo; que incluyó a 50 usuarios. El instrumento fue un cuestionario, que media ambas variables juntas, elaborado y validado por Valderrama (2018). Los resultados identificaron, que el 52% de la muestra puntúa un nivel deficiente respecto a la modernización de la gestión, nivel que también obtuvieron las dimensiones de dicha variables; en gobierno abierto se obtuvo un valor de 48%, en gobierno electrónico 54% y en articulación interinstitucional 54%; sin embargo, respecto a la variable calidad de servicio se tuvo un valor de 60%, reflejando un nivel bajo. Es por ello, que el estudio concluyó que el vínculo entre las variables es moderado, con un valor de 0.667. en el coeficiente de Spearman.

Monsefú (2021) tuvo por finalidad, estimar la asociación entre calidad de servicio público y gestión municipal. El estudio fue de tipo básica, de diseño correlacional – no experimental; con una muestra seleccionada de 173 usuarios. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios, orientados a estimar las variables descritas, y adaptado por Guevara (2020) y Shupingahua (2019). Los resultados evidenciaron que la gestión municipal y la calidad de servicio, obtuvieron un nivel medio con un valor de 45%. En conclusión, se obtuvo una asociación fuerte y positiva significativa entre las variables citadas, obteniendo un valor de 0.00 en el Rho de Spearman.

Tang (2021) orientó su estudio a preciar la asociación entre gestión municipal y calidad de servicios públicos. La investigación fue descriptiva correlacional, que trabajó con 40 colaboradores de una municipalidad. Los instrumentos administrados fueron dos cuestionarios, elaborados con preguntas cerradas, validados antes de su aplicación. Los resultados reflejan que el 60% de la muestra se encuentra en desacuerdo con el liderazgo y la planificación estratégica; de igual manera el 62.5% se encuentra con la gestión de recursos humanos y compromiso; además el 72.5% demuestran estar en desacuerdo respecto a la gestión de recursos financieros y materiales; sin embargo, en relación a las variables se encontró que el 65% no está de acuerdo con la gestión municipal y el 60% tampoco está de acuerdo con la calidad de servicios públicos.

Así mismo, López (2021) en su estudio, se proyectó identificar la relación entre calidad del servicio público y modernización de la gestión pública. Fue correlacional, de corte transversal, con una población de 30 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron dos; los cuales fueron validados antes de su aplicación. Los resultados determinaron que la calidad de servicio público se relaciona con la planeación ($\rho=0.651$) y la organización ($\rho=0.510$). Es por ello que el estudio concluyó; que existe relación positiva moderada entre las variables de estudio.

A nivel internacional, se encuentra Monsiváis (2019), en su estudio tuvo por propósito, establecer la asociación entre la confianza en entidades estatales y calidad de servicio. La investigación fue cuantitativa, de diseño correlacional; con una muestra constituida por 615 usuarios. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios, para medir los constructos. Los hallazgos, identificaron que las

dimensiones de las variables mencionadas en la investigación, presentan corrección significativa. Concluyendo que las variables presentan correlación positiva directa.

Lamuca y Aguilar (2019) en el desarrollo de su investigación, buscaron evaluar la calidad del servicio de transporte. Para ello, la metodología tuvo que ser básica, no experimental, con muestra constituida por 382 individuos. Además, se utilizó el cuestionario para la recolección de la información necesaria para el estudio. Los resultados, identificaron que con un valor de 0.00, existe relación positiva entre las variables seleccionadas. Sin embargo, el estudio concluyó que los colaboradores no recibían capacitaciones adecuadas en el tiempo determinado para realizar un servicio de calidad.

Zavala y Vélez (2020) en su estudio, tuvieron como finalidad, identificar la relación entre servicio al cliente y gestión de calidad. Fue aplicado, con diseño no experimental; con una muestra constituida por 120 personas. Los datos se recabaron con ayuda de una encuesta y cuestionario. Los resultados demostraron que existe correlación entre los componentes de gestión de calidad y la variable de servicio al cliente; todas las dimensiones obtuvieron un 0.00, lo cual significa una correlación significativa. Concluyendo que las variables de estudio, presentan correlación directa.

Según las bases teóricas sobre la gestión de pública, se encuentra que está definida como un elemento que permite proyectar, establecer, administrar y controlar, la forma de resolver y tomar operaciones, con el objetivo de brindarle al usuario la mejor atención (Chiavenato, 2005). Así mismo, la gestión municipal fomenta la participación cívica ciudadana, como base de confianza y transparencia (Casiano y Cueva, 2020).

El objetivo de cualquier gestión pública, es cubrir las necesidades de la población que tienen a cargo de forma territorial y por un determinado lapso de tiempo (Asensio, 2012). Para lograr con el objetivo planteado, se deben elaborar planes estratégicos, donde se deleguen responsabilidades y cargos, para un desarrollo eficiente.

Álvarez y Delgado (2020) alegan que las normas y leyes son relevantes para que toda organización siga el proceso de producción sin inconvenientes. Dentro del ámbito público, permite que los servicios que se brindan sean óptimos, de calidad

y precisos, para cumplir con la demanda de los usuarios. Las entidades municipales, son organismos creados y establecidos para velar por el bienestar integral de la población.

Toda organización tiene un organigrama, un reglamento de organización y funciones (ROF) o un manual de organización y funciones (MOF); con la finalidad de conocer la jerarquía de los puestos y las funciones que debe cumplir cada uno siguiendo estas normativas. Para las instituciones públicas, los reglamentos permiten sistematizar las actividades de cada área (Suller, 2014).

Los gobiernos locales o municipales, tienen la responsabilidad de desarrollar una sostenibilidad en cada distrito, mediante coordinaciones, planificación y estructuración. Con la finalidad de quedarse únicamente con el presupuesto del estado, que no es mucho; sino que puedan tener ingresos propios para que consigan realizar más obras o proyectos para mejorar la calidad del distrito (Álvarez, 2015).

Pantigozo (2005) menciona que, para lograr una buena gestión municipal, es necesario que la persona que está a la cabeza, es decir el alcalde, sea una persona preparada, con conocimientos específicos en la administración o gestión pública como tal. Así mismo, dicha persona debe fomentar un clima laboral óptimo y una cultura organizacional de innovación, para que los colaboradores trabajen a gusto en su centro de labores y gracias a ello, exista una mejor productividad.

Según el consejo de ministros (2018) la gestión municipal se enfoca en analizar las necesidades específicas de su población, según los límites territoriales. De esa forma, cada municipalidad podrá abordar de forma dinámica y estratégica las necesidades más relevantes de su población, así mismo le permitirá diseñar planes de acción elaborados en base a las necesidades reales.

Según Arriagada (2002) la gestión pública se divide en cuatro dimensiones, la primera es la dimensión de planificación y desarrollo, orientada a diseñar y ejecutar planes estratégicos que respondan a la necesidad de la población, considerando los recursos materiales, insumos y presupuesto disponible; ya que una falla en la planificación, llevará al fracaso el objetivo del plan. La segunda dimensión es la organización, la cual está enfocada en delegar funciones, de acuerdo a cada área, además de identificar y nombrar a los líderes de equipo, que responderán por objetivos y metas específicas; así mismo, verifica que todo lo que

se planificó, se vaya cumpliendo según el presupuesto, la secuencia y el tiempo programado.

La tercera dimensión de la gestión pública, es el presupuesto financiero y tributario, el cual según la Ley N° 29465, menciona que el presupuesto público está destinado exclusivamente para la inversión estratégica del bienestar de la población, asegurando la satisfacción de los moradores. La cuarta dimensión es la evaluación y control; está se encuentra enfocada en supervisar constantemente el grado de avance, en relación a los objetivos y el cronograma planteado; así mismo, se encarga de evaluar, si las actividades que se realizan están teniendo los resultados esperados (Arriagada, 2002).

Por otro lado, la calidad del servicio es definida por las bases teóricas como la perspectiva y satisfacción que tengan los usuarios con relación a los servicios que se le brindan (Izquierdo, 2021).

Así mismo, según el Decreto Supremo N° 054, refiere que la calidad del servicio, se basa en la satisfacción que tengan los moradores en relación al servicio que recibieron por parte de la entidad pública. Dando relevancia que todo ciudadano tiene derecho a recibir un servicio o producto de calidad por parte de las organizaciones públicas, como contribución al aporte económico que brinda todo ciudadano al estado, mediante el pago de impuestos.

Salazar y Cabrera (2016) alegan que para mantener a los usuarios satisfechos, las entidades públicas deben enfocarse en identificar las necesidades relevantes y trascendentes de la población, con la finalidad de elaborar una estrategia con mejor alcance e impacto.

Según el Decreto Supremo N° 054 (2018) la calidad de servicio está compuesta por seis dimensiones: la primera se denomina, necesidades de las personas, en la cual mide si las entidades públicas se toman el tiempo y trabajo de realizar un estudio desde diferentes perspectivas, que logre recolectar la información necesaria sobre todas las necesidades relevantes y latentes en los moradores.

La segunda dimensión, es el valor del servicio; en esta se evalúa si los servicios que brindan las entidades públicas están enfocados realmente en cumplir con las exigencias y requerimientos de la población, sin embargo esto debe estar relacionado con las funciones que les corresponde a cada área, además de invertir

en capacitaciones para los funcionarios y que de esa manera puedan realizar sus actividades con mayor habilidad y capacidad.

La tercera dimensión, se denomina fortalecimiento del servicio; la cual está orientada en implementar técnicas y herramientas que favorezcan la calidad de los servicios; esto puede conllevar a realizar cambio o rotación de personal; dependiendo del desempeño, capacidades y habilidades de los colaboradores, ya que existe personal que no está explotando al 100% sus capacidades en el puesto que se encuentra.

La cuarta dimensión es el liderazgo; lo cual viene a ser el eje neurálgico de toda organización; ya que, sin un buen líder que direcciona de la manera correcta, conseguir el éxito es más complicado. Desde la óptica de las municipalidades, el alcalde es la cabeza de organización, es decir, él es el responsable de formar un buen equipo de trabajo y guiarlos hacia el éxito, siguiendo la Norma Técnica para la gestión de Calidad de Servicios, el cual se enfoca en el dinamismo y la constancia, en relación a las dudas, inquietudes y perspectivas de los usuarios.

El cargo de líder, es una responsabilidad muy grande, es por ello, que se recomienda que el líder será una persona preparada académicamente, con habilidades innatas y capacidades desarrolladas, para que pueda motivar e inspirar a su equipo de trabajo.

La quinta dimensión es la cultura de calidad, la cual se enfoca en las condiciones laborales en que las trabajan los funcionarios públicos, así como el clima laboral; así como las cualidades, comportamientos y actitudes característicos de cada individuo implicado en la organización. Ya que se ha demostrado, que al existir una cultura laboral de valores y principios, los colaboradores trabajarán de forma armoniosa, evitando problemas y contratiempo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

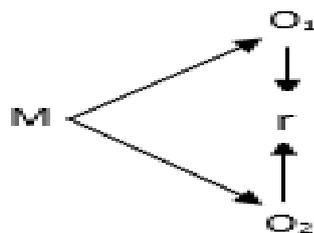
Es definida como las características metodológicas que usa el estudio para lograr el objetivo planteado. Es por ello, que el tipo de investigación empleada en el presente estudio ha sido de tipo básica, ya que tiene como propósito, el expandir el conocimiento desde un aspecto teórico, sin alterar al objeto o muestra de estudio (Álvarez, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

Se conceptualiza, como el conjunto de procedimientos empleados para el estudio de una problemática y sus factores o variables, en una población específica. El diseño fue correlacional, porque permitió determinar el grado de relación entre las variables estudiadas (Sampieri y Mendoza, 2018).

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



Donde:

M = Usuarios atendidos en una de las municipalidades de la región de Madre de Dios

O1 = Gestión Pública

O2 = Calidad de Servicio al ciudadano

r = Relación

3.2. Variables y Operalización

Variable independiente

Gestión Pública: es un elemento que permite proyectar, establecer, administrar y controlar, la forma de resolver y tomar operaciones, con el objetivo de brindarle al usuario la mejor atención (Chiavenato, 2005).

Planificación y desarrollo: orientada a diseñar y ejecutar planes estratégicos que respondan a la necesidad de la población, considerando los recursos materiales, insumos y presupuesto disponible (Arriagada, 2002).

Organización: enfocada en delegar funciones, de acuerdo a cada área, además de identificar y nombrar a los líderes de equipo, que responderán por objetivos y metas específicas (Arriagada, 2002).

Presupuesto financiero y tributario: según la Ley N° 29465, menciona que el presupuesto público está destinado exclusivamente para la inversión estratégica del bienestar de la población, asegurando la satisfacción de los moradores.

Evaluación y control: enfocada en supervisar constantemente el grado de avance, en relación a los objetivos y el cronograma planteado; así mismo, se encarga de evaluar, si las actividades que se realizan están teniendo los resultados esperados (Arriagada, 2002).

Variable dependiente

Calidad de servicio al ciudadano: es definida como la perspectiva y satisfacción que tienen los usuarios con relación a los servicios que se le brindan (Izquierdo, 2021).

Necesidades de las personas: mide si las entidades públicas se toman el tiempo y trabajo de realizar un estudio desde diferentes perspectivas, que logre recolectar la información necesaria sobre todas las necesidades relevantes y latentes en los moradores.

Valor del servicio: se evalúa si los servicios que brindan las entidades públicas están enfocados realmente en cumplir con las exigencias y requerimientos de la población.

Fortalecimiento del servicio: orientada en implementar técnicas y herramientas que favorezcan la calidad de los servicios.

Liderazgo: es el eje neurálgico de toda organización; ya que, sin un buen líder que dirija de la manera correcta, conseguir el éxito es más complicado.

Cultura de calidad: se enfoca en las condiciones laborales en que trabajan los funcionarios públicos, así como el clima laboral, comportamientos y actitudes característicos de cada persona perteneciente a la organización.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es definida como el conjunto de objetos y/o sujetos los cuales presentan peculiaridades, características y rasgos específicos (Lerma, 2009).

En el presente estudio la población estuvo constituida por 150 usuarios atendidos en las municipalidades de la región de Madre de Dios, entre los meses de octubre a diciembre del año 2022; los cuales fueron personas de ambos sexos, entre los 20 a 60 años.

3.3.2. Muestra

Se define como un fragmento, extraído de la población, mediante criterios establecidos, con la finalidad de poner a hacer un análisis estadístico de forma más efectiva y sencilla (Cid et al., 2011). El estudio tuvo una muestra comprendida por 122 usuarios atendidos en una de las municipalidades de la región implicada. De los cuales el 48% se encuentra entre los 20 a 30 años, el 26% se encuentra entre los 31 a 40 años, el 19% refiere edades entre los 41 a 50 años y el 7% se encuentra entre los 51 a 60 años.

Así mismo, en referencia al género, se halló que el 64% pertenecen al género masculino y el 34% al femenino. Además, se determinó que el 11% de los moradores cuentan solo con secundaria completa, el 36% menciona tener un grado de instrucción de superior incompleta y el 52% confirma tener estudios culminados en educación superior.

3.3.3. Muestreo

El muestreo a emplearse será probabilístico, ya que utilizará la fórmula estadística para definir la muestra.

A continuación se muestra la fórmula estadística de población finita, que se empleó en el estudio.

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

n = tamaño de muestra buscado

N = población (150)

Z = nivel de confianza 95% (1.96)

e = error de estimación máximo aceptado 5% (0.05)

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado (0.05)

q = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado ($1 - p$)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

En el estudio actual, se empleó la técnica de la encuesta para ambas variables, que consiste en el uso de preguntas preestablecidas para obtener información de los individuos. En cambio, la información necesaria fue recopilada con ayuda de un cuestionario como instrumento, con preguntas secuenciales acerca de cada indicador de las variables establecidas durante la operacionalización del estudio (Arroyo, 2020).

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos empleados en el presente estudio serán dos cuestionarios, el primero es el Cuestionario de gestión pública, que fue elaborado por Guevara (2020); el cual está constituido por dieciséis ítems y dividido en cuatro dimensiones. El instrumento se puntúa mediante la escala de Likert, así mismo presenta una validez de contenido del 4.66, que equivale al 92.33% evidencia una alta validez mediante juicio de expertos. Además, tiene una fiabilidad alta con un valor de 0.80 según alfa de Cronbach.

Como segundo instrumento, se encuentre el Cuestionario de calidad de servicio, elaborado por Shupingahua (2019); el cual estuvo conformado por 19 ítems y dividido por cuatro dimensiones. Así mismo, tiene una medición ordinal mediante la escala de Likert. El instrumento presenta una alta confiabilidad de 0.83 mediante el alfa de Cronbach, de igual manera el nivel de validez es alto, con un valor de 4.56 equivalente al 90% mediante juicio de expertos.

Sin embargo, para la aplicación de ambos instrumentos en la muestra seleccionada, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos; obteniendo el valor de 1 en la V de Aiken, lo cual evidencia una alta validez de contenido.

3.5. Procedimientos

Se dio inicio con la aplicación mediante el formulario de Google, de los instrumentos a los usuarios que fueron atendidos en una municipalidad de la región de Madre de Dios. Luego, se exportó la data a una hoja de cálculo en Microsoft Excel, donde se revisó que todo estuviera correctamente llenado, aquellos que no fue así, fueron depurados; después la misma data, fue importada al software SPSS v.26 para el procesamiento de datos mediante el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

Sin embargo, antes de efectuar el análisis estadístico inferencial para conocer las correlaciones; se desarrolló la prueba de normalidad mediante Kolmogorov; identificando que los resultados tienen una distribución no paramétrica. En consecuencia, se tuvo que emplear el coeficiente de Spearman para determinar las correlaciones del estudio.

Posteriormente, se realizó el baseado de los resultados encontrados, a tablas según la norma APA, para interpretar los valores obtenidos y luego efectuar las comparaciones con estudios previos. Finalmente, se describió las conclusiones, y se brindó sugerencias para la empresa y futuros investigadores.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos, se efectuó en el programa IBM - SPSS, a través del análisis estadístico descriptivo y el análisis estadístico inferencial. Mediante el análisis descriptivo, se identificó las características sociodemográficas de la muestra.

Por otro lado, a través del análisis estadístico inferencial se identificó que los instrumentos no cuentan con distribución paramétrica; lo cual fue determinado a través de la prueba normalidad de Kolmogorov; identificando que para los resultados de correlación, se emplearía el coeficiente de Spearman. Mediante el cual, se identificó las correlaciones que se mencionan en las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Las citas y referencias se facilitaron cumpliendo los requisitos de copyright y las normas de estilo APA (2017). Del mismo modo, antes de la aplicación de los instrumentos se presentó y firmó el consentimiento informado de cada participante. Asimismo, los datos fueron analizados sin participación alguna de los investigadores que los recogieron. Las consideraciones éticas mencionadas se

basan en la Resolución No. 110-2022-UCV (2022) del Vicerrectorado de Investigación, donde se estipula lo siguiente: el principio de maleficencia, que evita que se produzca cualquier daño; el de beneficencia, que garantiza el bienestar de los participantes; el principio de equidad, que funciona como criterio de selección de la conducta ética; finalmente, el principio de autonomía, según el cual debe reconocerse y respetarse la individualidad de cada persona.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de Normalidad

KOLMOGOROV-SMIRNOV ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN PÚBLICA	0.096	122	0.008
CALIDAD DE SERVICIO	0.107	122	0.002

En la tabla 1, se muestra la prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov, identificando que los valores no son mayores a 0.05, lo cual determina que los instrumentos seleccionados para la recolección de información, presentan un comportamiento no paramétrico; por lo cual, se para el presente estudio se decide emplear el Coeficiente de Spearman para precisar las correlaciones entre las variables y sus dimensiones.

Tabla 2*Relación entre Gestión Pública y Calidad de Servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO
GESTIÓN PÚBLICA	Coeficiente de correlación	,901**
	Sig. (bilateral)	0.000

En la tabla 2, se refleja el análisis de correlación entre las variables de estudio mediante el coeficiente de Spearman, donde se evidencia que la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual señala que existe correlación significativa entre la Gestión Pública y la Calidad de Servicio; así mismo, mediante el coeficiente de correlación que es igual a ,901** se identifica que la correlación es positiva, directa y alta. Es por ello, que es importante evidenciar que ambas variables aumentaran y disminuirán su nivel progresivamente vinculadas, es decir, que mientras el nivel de gestión pública sea deficiente, de la misma manera lo será la calidad de servicio; pero sí, por lo contrario, esta incrementará, de igual forma lo haría la variable dependiente.

Tabla 3

Relación entre la dimensión Planificación y Desarrollo con Calidad de Servicio

		CALIDAD DE SERVICIO
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Coeficiente de correlación	,566**
	Sig. (bilateral)	0.000

En la tabla 3, se demuestra la correlación entre la dimensión Planificación y Desarrollo de la variable Gestión Pública con la variable Calidad de Servicio; a través del coeficiente de Spearman, se identifica que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, lo cual representa que existe correlación significativa; así mismo, mediante el coeficiente de correlación obtenido (,566**) se determinó que la correlación es positiva, directa y de intensidad media. Esto refiere, que para incrementar la calidad de servicio, debe concentrar en analizar y efectuar un óptimo desarrollo y planeación de los proyectos en beneficio de la comunidad.

Tabla 4*Relación entre la dimensión Organización y Calidad de Servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO
ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,806**
	Sig. (bilateral)	0.000

La tabla 4, muestra el análisis de correlación entre la dimensión Organización de la variable Gestión Pública con la variable Calidad de Servicio; a través del coeficiente de Spearman, se identifica que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, lo cual representa que existe correlación significativa; así mismo, mediante el coeficiente de correlación obtenido (,806**) se determinó que la correlación es positiva, directa y de intensidad alta. Contrastando que la organización de una entidad pública es fundamental, para atender de forma adecuada, eficiente y rápida a los moradores; lo cual se ve reflejado en la calidad de servicio que brindan.

Tabla 5

Relación entre la dimensión Presupuesto Financiero y Tributario con Calidad de Servicio

	CALIDAD DE SERVICIO	
PRESUPUESTO	Coeficiente de	
FINANCIERO Y	correlación	,806**
TRIBUTARIO	Sig. (bilateral)	0.000

En la tabla 5, se demuestra el análisis de correlación entre la dimensión Presupuesto Financiero y Tributario de la variable Gestión Pública con la variable Calidad de Servicio; a través del coeficiente de Spearman, se identifica que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, lo cual representaba que existe correlación significativa; así mismo, mediante el coeficiente de correlación obtenido (,806**) se determinó que la correlación es positiva, directa y de intensidad alta. Así mismo, dentro de la gestión pública es evidente que uno de los pilares para un buen funcionamiento y transparencias, es delimitar adecuadamente el presupuesto financiero y tributario, haciendo participe de las decisiones a la población, con la finalidad de promover una cultura de transparencia y honestidad; dicho compromiso se refleja en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio.

Tabla 6

Relación entre la dimensión Evaluación de Control y Calidad de Servicio

		CALIDAD DE SERVICIO
EVALUACIÓN DE CONTROL	Coeficiente de correlación	,737**
	Sig. (bilateral)	0.000

En la tabla 6, se demuestra el análisis de correlación entre la dimensión Evaluación de Control de la variable Gestión Pública con la variable Calidad de Servicio; a través del coeficiente de Spearman, se identifica que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, lo cual representaba que existe correlación; así mismo, mediante el coeficiente de correlación obtenido ($,737^{**}$) se determinó que la correlación es positiva, directa y de intensidad de mediana a alta. Ello, demuestra que la organización pública, no solo debe efectuar proyectos, sino que debe verificar y evaluar el control de su desarrollo, para que sean estructuras o servicios de calidad, con eficiencia y eficacia; porque al existir inconvenientes con ellos, la visión de calidad de servicio disminuirá.

V. DISCUSIÓN

El estudio actual titulado “Gestión Pública y Calidad de Servicio al Ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022”; tuvo como propósito determinar la relación entre ambas variables. Respecto a ello, la investigación evidenció que la significancia bilateral tuvo el valor de 0.000, lo cual demuestra que existe correlación significativa entre la Gestión Pública y la Calidad de Servicio; así mismo, mediante el coeficiente de correlación que es igual a ,901** se identifica que la correlación es positiva, directa y alta. Ello evidencia que sí la gestión pública aumenta a un nivel alto, de igual manera se incrementará la calidad de servicio.

Dichos resultados, son semejantes a los encontrados en la investigación realizada por Monsefú (2021) el cual, tuvo como finalidad, estimar la asociación entre gestión municipal y calidad de servicio público. Obteniendo como resultados, que la gestión municipal y la calidad de servicio, consiguieron un valor de 0.00 en el coeficiente de Spearman; concluyendo que las variables presentan correlación positiva alta.

En referencia a los objetivos específicos planteados; se presenta el primero, el cual se basa en identificar la relación entre la dimensión planificación y desarrollo con la variable calidad del servicio al ciudadano; es por ello, que mediante los valores obtenidos se evidencia, que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, lo cual representa que existe correlación significativa entre la dimensión Planificación y Desarrollo con Calidad de Servicio; así mismo, mediante el coeficiente de correlación obtenido (,566**) se determinó que la correlación es positiva, directa y de intensidad mediana. Reflejando que sí existe un nivel de calidad de servicio, se puede deber a que existe una mala gestión pública, en relación a su dimensión planificación y desarrollo.

Estos resultados, son afines a lo reportado por López (2021) quién se propuso delimitar la relación entre calidad del servicio público y gestión administrativa. El cual, determinó que calidad del servicio público se correlaciona de forma directa con la dimensión planeación, lo cual se identificó mediante el coeficiente de Spearman con un valor de 0.651. Es por ello, que la investigación concluyó; que existe correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio público y la dimensión mencionada.

En relación con el segundo objetivo específico planteado, sobre establecer la relación entre calidad del servicio al ciudadano y organización. Se demuestra que mediante el análisis de correlación con el coeficiente de Spearman, se identificó que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, lo cual refiere que existe correlación significativa entre calidad de servicio y la dimensión organización; así mismo, mediante el coeficiente de correlación obtenido ($,806^{**}$) se determinó que la correlación es positiva, directa y de intensidad alta. Los resultados infieren que uno de los factores relacionados para una calidad de servicio al ciudadano es la organización, definiendo que sí está presenta un alto nivel, la calidad de servicio que se brinde será óptimo.

Un estudio que presenta resultados semejantes, a los antes mencionados, es el estudio realizado por Zavala y Vélez (2020) los cuales, tuvieron como finalidad, identificar la relación entre servicio al cliente y gestión de calidad. Demostrando en sus resultados, que existe correlación entre las dimensiones de gestión de calidad y la variable de servicio al cliente; resaltando que una correlación directa alta, entre la dimensión Organización y la variable servicio al cliente.

Por otro lado, en referencia al tercero objetivo planteado sobre, identificar la relación entre la dimensión presupuesto financiero y tributario con la variable calidad del servicio al ciudadano. Se reflejó que, mediante el coeficiente de Spearman, se identifica que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, lo cual representaba que existe correlación significativa entre la dimensión Presupuesto Financiero y Tributario con la Calidad de Servicio; así mismo, mediante el coeficiente de correlación obtenido ($,806^{**}$) se determinó que la correlación es positiva, directa y de intensidad alta. Demostrando que, para brindar una calidad de servicio, la entidad pública debe realizar un presupuesto financiero y tributario, que beneficie a la mayor población posible, enfocándose en las necesidades reales de los pobladores.

De acuerdo con los resultados plasmados, se identificó un estudio con valores similares; el cual fue desarrollado por Monsefú (2021) quién propuso como objetivo general, establecer la relación entre calidad de servicio público y gestión municipal. Describiendo, que las variables de estudio obtuvieron un nivel medio con un valor de 45%; así mismo, se obtuvo correlación significativa alta, entre la

dimensión de presupuesto financiero y tributario con calidad del servicio, obteniendo un valor de 0.00 y un Rho de Spearman superior al 0.5.

Por último, respecto al cuarto objetivo específico planteado, sobre establecer la relación entre calidad del servicio al ciudadano y evaluación de control. Se demuestra a través del coeficiente de Spearman, que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, lo cual representaba que existe correlación significativa entre calidad de servicio y la dimensión evaluación de control; así mismo, mediante el coeficiente de correlación obtenido ($,737^{**}$) se determinó que la esta es positiva, directa y de intensidad de mediana a alta. Evidenciando, que una óptima gestión pública debe corroborar que todos los proyectos que se efectúan en beneficio de la comunidad deben ser verificados en relación con la calidad y control de estos mismos; así mismo, se refleja que es indispensable efectuar evaluaciones de control periódicos para que se pueda brindar dicha información a los ciudadanos, incluyéndolo como parte de la calidad de servicio que estos brindan.

En referencia a los resultados mencionados, se presenta valores semejantes en la investigación de Zavala y Vélez (2020) los cuales tuvieron como finalidad, identificar la relación entre gestión de calidad y servicio al cliente. El estudio demostró que existe correlación entre las dimensiones de gestión de calidad y la variable de servicio al cliente; todas las dimensiones obtuvieron un 0.00, lo cual significa una correlación significativa. Sin embargo, en referencia con la correlación entre la dimensión de evaluación de control y calidad de servicio, se presentó una relación directa con intensidad media.

VI. CONCLUSIONES

El estudio concluyó que existe correlación significativa directa entre la Gestión Pública y la Calidad de Servicio con un coeficiente de correlación de ,901; lo cual permite interpretar, que la relación entre las variables en mención es positivamente alta, refiriendo que el mejor nivel de gestión pública ayudará a incrementar la calidad de servicio que se brinda al ciudadano.

Así mismo, se demostró que existe correlación significativa directa entre la dimensión Planificación y Desarrollo con Calidad de Servicio; con un valor de ,566; identificando que la correlación es positivamente media; infiriendo que la calidad de atención puede aumentar si la entidad pública mejorará el nivel de la planificación y desarrollo de proyectos.

Por otro parte, se confirmó que existe correlación significativa directa entre la dimensión Organización y Calidad de Servicio; con un valor de ,806; resaltando que la relación es positiva con intensidad alta; lo cual refiere que a mayor organización tenga la gestión pública, mejor será la calidad de servicio que brinde a los ciudadanos.

Posteriormente, se evidenció que existe correlación significativa directa entre la dimensión Presupuesto Financiero y Tributario con la variable Calidad de Servicio; con un coeficiente de Spearman de ,806; reflejando que la relación es positivamente alta; destacando que si el presupuesto financiero y tributario mejora, enfocándose en cubrir las necesidades de los moradores, tendrá repercusión en la calidad de servicio.

Por último, se demostró que existe correlación significativa entre la dimensión Evaluación de Control y Calidad de Servicio; con un valor de ,737; evidenciando que la relación es positiva con intensidad de media a alta; destacando que la mejora en la evaluación de control, permitirá comprobar la fiabilidad de los proyectos que realice la entidad pública, lo cual generará un incremento en la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere, que los funcionarios públicos y el representante legal de la entidad municipal, tengan reuniones estratégicas y constantes con los jefes de las gerencias y subgerencias, con la finalidad de planificar el desarrollo de los proyectos a ejecutar.

Se recomienda que el gerente municipal y los jefes de las otras gerencias, se reúnan semanalmente, para abordar que proyecto efectuará cada área y que recursos va a emplear; de esa manera de organizan y establecen un cronograma de actividades con los responsables por cada una de ellas.

Se sugiere que en las reuniones de consejo, donde participan los regidores y el alcalde, esté presente el representante del área lógica y presupuesto, con la finalidad que se pueda conformar un presupuesto municipal justo, rigiéndose en emplear el dinero en cubrir realmente las necesidades de los usuarios.

Así mismo, se recomienda crear una comisión para que supervise el avance semanal de los trabajadores durante alguna obra o proyecto, además de corroborar la calidad de dichos proyectos.

REFERENCIAS

- Alan, D. & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (1ra edición). Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales* (1ra edición). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Cid, A., Méndez, R. & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología* (2da edición). Prentice Hall. <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Díaz Canel, M., & Delgado Fernández, M. (2021). Gestión del gobierno orientado a la innovación: contexto y caracterización del modelo. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000100006
- El Comercio. (2021). Solo el 40,1% de peruanos tiene acceso a internet: ¿Qué hacer para elevar la conectividad? Perú: Diario el Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/solo-el-401-de-los-hogares-peruanos-tiene-acceso-a-internet-que-hacer-para-elevar-la-conectividad-congreso-velocidad-minima-de-conexion-inei-ncze-noticia/>
- Flores, A, Sotelo, J. (2022). Democratization of Communication from Public Policies. *Scopus*, 14(1). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85128952398&partnerID=40&md5=d44e8a50ae40cdeb376469fae4270888>
- Guillén, P. (2018). *Metodología de la investigación. Universidad San Martín de Porres*. <https://www.usmp.edu.pe/iced/instituto/organizacion/contenido-web/mi1-metodologia-de-la-evaluacion.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*.

- <https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2020/06/informacion-adicional/modernizaciondelagestionpublica2021.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Leerma, H. (2009). *Metodología de la investigación. Propuesta, anteproyecto y proyecto* (1º edición) Ecoe Ediciones. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf
- Leaño Arias, A. C. (2022). Los modelos internacionales en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14431-14442. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1409
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12 (2), 248-252: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Ramos-Galarza, C. (2020). The scope of an investigation. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Supo, F. & Cavero, H. (2014). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>
- Valbuena, R. (2017). *Ciencia Pura: La lógica de procedimientos y razonamientos científicos* (1ra edición). Roiman Valbuena. <https://es.scribd.com/document/547132802/Ciencia-Pura-La-Logica-de-Procedimientos-y-Razonamientos-Cientificos>
- Zárate, H. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505>
- Rondoy, H. (2019). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46024>
- Iza, L. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el Registro Mercantil de Ambato. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33002>

- Izquierdo, E. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Perú.
- Gaffar, A. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Dulanto, F. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>
- Del Castillo, T., & Del Castillo, C. (2019). Gestión administrativa y su relación con la adquisición de bienes y servicios de la constructora Horux SAC, Tarapoto, 2019. Obtenido de <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>
- Cabanillas, F. (2021). La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Chiclayo.
- 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>
- Vásquez, C. (2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú. Revista Ciencia y Tecnología, 11. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3410>
- Vargas, M., Fernández. L., Quiroz. J. y Cacho. A. (2020), Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. (artículo científico). Pakamuros, Perú. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/149>
- Pincay, Y. y Parra. C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. (artículo científico). Dominio de las ciencias, Ecuador. <file:///C:/Users/percy/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones. <https://municipioaldia.com/>

- Morocho, T. y Burgos, S. (2018). Calidad de servicios y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Revista Valor Agregado, 18. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6th ed.). McGraw-Hill. México.
- Decreto Supremo N° 054 (2018) Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, <http://sc.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/06/DS-N-054-2018-PCM.pdf>
- 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 porbladores representados del distrito de Chilca-Huancayo. Cultura Viva Amazónica - Revista de Investigación Científica, 6. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/115/104>
- 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>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HÍPOTESIS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
P. General	O. General	H. General	-Tipo de investigación	- Población	- Técnica
¿Existe relación significativa entre gestión pública y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022?	Determinar la relación entre gestión pública y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.	Existe relación significativa entre gestión pública y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.	El tipo de estudio fue básica, porque tiene como finalidad, el expandir el conocimiento desde un aspecto teórico, sin alterar al objeto o muestra de estudio (Álvarez, 2020).	La población es comprendida por el conjunto de sujetos que comparten características y rasgos específicos (Lerma, 2009). Es por ello, que la población del presente estudio estuvo conformada por 150 trabajadores de las municipalidades de la región de Madre de Dios.	Se utilizó la encuesta para ambas variables, que consiste en el uso de preguntas preestablecidas para obtener información de los individuos.
P. Generales	O. Generales	H. Generales	- Diseño de investigación	- Muestra	- Instrumentos
¿Existe relación significativa entre la dimensión planificación y desarrollo con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión planificación y desarrollo con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.	Existe relación significativa entre la dimensión planificación y desarrollo con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.	El diseño de investigación será el diseño correlacional, porque permitirá determinar el grado de relación entre las variables de estudio (Sampieri y Mendoza, 2018).	La muestra se define como un fragmento, extraído de la población, mediante criterios establecidos, son la finalidad de poner hacer un análisis estadístico de forma más efectiva y sencilla (Cid et al., 2011). La muestra de la investigación estará compuesta por 122 trabajadores de una de las municipalidades de la región de Madre de Dios.	Los instrumentos empleados en el presente estudio fueron dos cuestionarios, el primero es el Cuestionario de gestión pública, que fue elaborado por Guevara (2020); Como segundo instrumento, se encuentra el Cuestionario de calidad de servicio, elaborado por Shupingahua (2019)
¿Existe relación significativa entre organización y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022?	Establecer la relación entre organización y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.	Existe relación significativa entre organización y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.			
¿Existe relación significativa entre la dimensión presupuesto financiero y tributario con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión presupuesto financiero y tributario con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.	Existe relación significativa entre la dimensión presupuesto financiero y tributario con la variable calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.			
¿Existe relación significativa entre evaluación de control y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022?	Establecer la relación entre evaluación de control y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.	Existe relación significativa entre evaluación de control y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad de la región de Madre de Dios, 2022.			

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Gestión Pública	La gestión de pública, se define como un elemento que permite proyectar, establecer, administrar y controlar, la forma de resolver y tomar operaciones, con el objetivo de brindarle al usuario la mejor atención (Arriagada, 2002)	La variable será medida por el Cuestionario de gestión pública, que fue elaborado por Guevara (2020) el cual está dividido en cuatro dimensiones.	Planificación y desarrollo	Dinámica del entorno	Ordinal
				Características internas de la organización	
			Organización	Adecuación estructural	
			Presupuesto financiero y tributario	Recaudación de los ingresos	
			Evaluación de control	Control de planes Proceso de evaluación	
Calidad del servicio al ciudadano	La calidad del servicio, se basa en la satisfacción que tengan los moradores en relación al servicio que recibieron por parte de la entidad pública (Decreto Supremo N° 054, 2018)	La variable será medida por el Cuestionario de calidad de servicio, elaborado por Shupingahua (2019) el cual está conformado por cuatro dimensiones.	Necesidades de la personas	Libro de reclamaciones	Ordinal
				Características de los bienes y servicios	
			Valor del servicio	Necesidades	
				Expectativas	
			Fortalecimiento del servicio	Personal	
				Recursos	
				Proveedores	
				Procesos	
				Infraestructura	
			Liderazgo	Tecnología	
				Condiciones de entrega	
				Recursos	
			Cultura de calidad	Barrera de cambio	
Espacios de articulación					
Trabajo en equipo					
Uso compartido de conocimiento					

ANEXO 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión Pública

Datos generales:

N° de cuestionario:.....

Fecha de recolección;...../...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión municipal. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa				
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales?					
2	¿Cómo califica el desarrollo de las actividades del plan de desarrollo municipal?					
3	¿Cómo considera el plan de desarrollo estratégico de la municipalidad en función de la demanda poblacional?					
4	¿Cómo considera la difusión del plan operativo anual de la municipalidad?					
5	¿Qué percepción tiene de la estructura orgánica de la municipalidad en función a la demanda de la población?					

6	¿Cómo califica la estructura orgánica de la municipalidad para el cumplimiento de los objetivos del plan de desarrollo concertado?					
7	¿Qué percepción tiene del reglamento de organización y funciones de la municipalidad?					
8	¿Cómo califica la autonomía del personal para el desarrollo de sus actividades?					
9	¿Qué percepción tiene del presupuesto de la municipalidad con enfoque por resultados?					
10	¿Cómo considera la liquidación presupuestaria de los fondos de transferencia que realiza la municipalidad?					
11	¿Cómo considera las gestiones de la municipalidad para el recibimiento de préstamos de los entes financieros nacionales?					
12	¿Cómo califica las políticas de la municipalidad en relación a la mora de la tributación municipal?					
13	¿Cómo califica a la municipalidad ante la ejecución del plan de desarrollo concertado?					
14	¿Cómo califica la evaluación de la municipalidad al plan operativo anual?					
15	¿Cómo considera la organización de la comunidad en la evaluación y monitoreo de la ejecución presupuestal?					
16	¿Cómo considera la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal?					

Cuestionario de Calidad de Servicio

Datos generales:

N° de cuestionario:.....

Fecha de recolección;...../...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión municipal. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa				
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideras las instalaciones de la municipalidad?					
2	¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?					
3	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?					
4	¿Cómo consideras la atención brindada?					
5	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?					
6	¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?					
7	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?					

8	¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?					
9	¿Cómo califica el interés el personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?					
10	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?					
11	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?					
12	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					
13	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?					
14	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los usuarios?					
15	¿Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?					
16	¿Cómo consideras la trasmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?					
17	¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?					
18	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?					
19	¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?					

ANEXO 04: Validez por Juicio de Expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión pública". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Alejandro Pacherre Coveñas	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social (X)
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa, Clínica, Social	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Efectos de un programa Brain gym en la comprensión lectora de los alumnos del 4 grado de primaria de una institución educativa de la ciudad de Piura	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: Necesidades de las personas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si la organización cubre las necesidades del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libro de reclamaciones	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?	4	4	4	
Características de los bienes y servicios	¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?	4	4	4	
	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Valor de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las características del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades	¿Cómo consideras la atención brindada?	4	4	4	
	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?	4	4	4	
Expectativas	¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?	4	4	4	
	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fortalecimiento del servicio
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las fortalezas del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal	¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?	4	4	4	
	¿Cómo califica el interés el personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?	4	4	4	
Procesos	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?	4	4	4	
Condiciones de entrega	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la influencia del liderazgo en la calidad del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?	4	4	4	
Barrera de cambio	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?	4	4	4	
	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los usuarios?	4	4	4	
Espacios de articulación	¿Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Cultura de calidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las características de la cultura organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	¿Cómo consideras la transmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?	4	4	4	
	¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?	4	4	4	
Uso compartido de conocimiento	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?	4	4	4	
	¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?	4	4	4	



Mg. Luis A. Pacherre Coveñas

Psicólogo/Psicoterapeuta

C.Ps.P.Nº17422

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión pública". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sandra Sofía Izquierdo Marín		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa y Clínica		
Institución donde labora:	UPAO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

- Primera dimensión: Necesidades de las personas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si la organización cubre las necesidades del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libro de reclamaciones	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?	4	4	4	
Características de los bienes y servicios	¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?	4	4	4	
	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Valor de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las características del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades	¿Cómo consideras la atención brindada?	4	4	4	
	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?	4	4	4	
Expectativas	¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?	4	4	4	
	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fortalecimiento del servicio
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las fortalezas del servicio

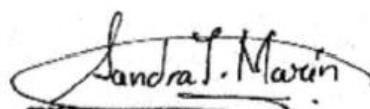
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal	¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?	4	4	4	
	¿Cómo califica el interés el personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?	4	4	4	
Procesos	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?	4	4	4	
Condiciones de entrega	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la influencia del liderazgo en la calidad del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?	4	4	4	
Barrera de cambio	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?	4	4	4	
	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los usuarios?	4	4	4	
Espacios de articulación	¿Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Cultura de calidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las características de la cultura organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	¿Cómo consideras la transmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?	4	4	4	
	¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?	4	4	4	
Uso compartido de conocimiento	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?	4	4	4	
	¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?	4	4	4	



Firma y colegiatura del evaluador

Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín

Psicóloga

C.Ps.P. N°14219

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión pública". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Alejandro Pacherre Coveñas	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social (X)
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa, Clínica, Social	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Efectos de un programa Brain gym en la comprensión lectora de los alumnos del 4 grado de primaria de una institución educativa de la ciudad de Piura	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión pública

- Primera dimensión: Planificación y desarrollo
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la dinámica y características de la planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dinámica del entorno	¿Cómo considera el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales?	4	4	4	
	¿Cómo califica el desarrollo de las actividades del plan de desarrollo municipal?	4	4	4	
Características internas de la organización	¿Cómo considera el plan de desarrollo estratégico de la Municipalidad en función de la demanda poblacional?	4	4	4	
	¿Cómo considera la difusión del plan operativo anual de la Municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Identificas las fortalezas de la organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación estructural	¿Qué percepción tiene de la estructura orgánica de la municipalidad en función a la demanda de la población?	4	4	4	
	¿Cómo califica la estructura orgánica de la Municipalidad para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Concertado?	4	4	4	
	¿Qué percepción tiene del reglamento de organización y funciones de la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo califica la autonomía del personal para el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Presupuesto financiero y tributario
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los fondos presupuestales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación de los ingresos	¿Qué percepción tiene del presupuesto de la municipalidad con enfoque por resultados?	4	4	4	
	¿Cómo considera la liquidación presupuestaria de los fondos de transferencia que realiza la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo considera las gestiones de la municipalidad para el recibimiento de préstamos de los entes financieros nacionales?	4	4	4	
	¿Cómo califica las políticas de la Municipalidad en relación a la mora de la tributación municipal?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Evaluación de control
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las medidas o estrategias de evaluación de control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control de planes	¿Cómo califica a la municipalidad ante la ejecución del Plan de Desarrollo Concertado?	4	4	4	
	¿Cómo califica la evaluación de la Municipalidad al plan operativo anual?	4	4	4	
Proceso de evaluación	¿Cómo considera la organización de la comunidad en la evaluación y monitoreo de la ejecución presupuestal?	4	4	4	
	¿Cómo considera la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal?	4	4	4	

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión pública". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sandra Sofía Izquierdo Marín		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa y Clínica		
Institución donde labora:	UPAO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión pública

- Primera dimensión: Planificación y desarrollo
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la dinámica y características de la planificación

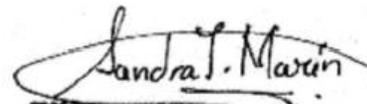
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dinámica del entorno	¿Cómo considera el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales?	4	4	4	
	¿Cómo califica el desarrollo de las actividades del plan de desarrollo municipal?	4	4	4	
Características internas de la organización	¿Cómo considera el plan de desarrollo estratégico de la Municipalidad en función de la demanda poblacional?	4	4	4	
	¿Cómo considera la difusión del plan operativo anual de la Municipalidad?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Presupuesto financiero y tributario
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los fondos presupuestales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación de los ingresos	¿Qué percepción tiene del presupuesto de la municipalidad con enfoque por resultados?	4	4	4	
	¿Cómo considera la liquidación presupuestaria de los fondos de transferencia que realiza la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cómo considera las gestiones de la municipalidad para el recibimiento de préstamos de los entes financieros nacionales?	4	4	4	
	¿Cómo califica las políticas de la Municipalidad en relación a la mora de la tributación municipal?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Evaluación de control
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las medidas o estrategias de evaluación de control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control de planes	¿Cómo califica a la municipalidad ante la ejecución del Plan de Desarrollo Concertado?	4	4	4	
	¿Cómo califica la evaluación de la Municipalidad al plan operativo anual?	4	4	4	
Proceso de evaluación	¿Cómo considera la organización de la comunidad en la evaluación y monitoreo de la ejecución presupuestal?	4	4	4	
	¿Cómo considera la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal?	4	4	4	



Firma y colegiatura del evaluador
 Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín
 Psicóloga
 C.Ps.P. N°14219

ANEXO 05: Validez de Contenido mediante V de Aiken
CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA

ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	V.GENERAL	CALIFICADO
1	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
2	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
3	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
4	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
5	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
6	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
7	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
8	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
9	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
10	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
11	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
12	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
13	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
14	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
15	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
16	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO

Nota: validación por juicio de expertos (2 expertos)

CUESTIONARIO DE CALIDAD PÚBLICA

ÍTEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	V.GENERAL	CALIFICADO
1	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
2	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
3	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
4	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
5	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
6	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
7	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
8	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
9	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
10	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
11	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
12	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
13	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
14	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
15	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
16	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
17	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
18	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO
19	1.00	1.00	1.00	1.00	ACEPTADO

Nota: validación por juicio de expertos (2 expertos)