



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Análisis de la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del
servicio, entre servidores de un gobierno local, Comas-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pumalique Montufar, Nataly Stephanie (orcid.org/0000-0002-8015-7598)

ASESORES:

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

Mg. Boy Barreto, Ana Maritza (orcid.org/0000-0002-0405-5952)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi hija Renata Valentina Huesemberg Pumalique, a mis padres Lidia Montufar Avendaño (+) y Juan José Pumalique Ruelas, a mi querida hermana Danery Marice y a mi compañero de vida mi esposo Carlos F. Huesemberg Maxdeo, por su apoyo incondicional en este proceso de aprendizaje.

A mis ángeles Vladimiro Geraldo Montufar Bustamante y María Natividad Avendaño de Montufar, quienes siempre creyeron en mí y me inspiraron a nunca renunciar a mis sueños. Aunque ya no esté físicamente conmigo, su legado vive en cada página de esta tesis.

Agradecimiento

Doy las gracias a mis asesores de la casa de estudios de la Universidad César Vallejo, mismos que me han guiado en el transcurrir y el desarrollo de la tesis que realizo a fin de culminar con esta etapa de mis estudios, asimismo agradezco a mi hija por darme las fuerzas, para continuar y luchar en mi superación personal, así como familiar y llegar a cumplir la meta trazada.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Análisis de la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local, Comas-2023", cuyo autor es PUMALIQUE MONTUFAR NATALY STEPHANIE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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 Completa 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, 07 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL DNI: 09833853 ORCID: 0000-0001-8234-9449	Firmado electrónicamente por: JCASTILLABA el 08- 01-2024 18:08:12

Código documento Trilce: TRI - 0724132



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PUMALIQUE MONTUFAR NATALY STEPHANIE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Análisis de la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local, Comas-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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
NATALY STEPHANIE PUMALIQUE MONTUFAR DNI: 46738175 ORCID: 0000-0002-8015-7598	Firmado electrónicamente por: NPUMALIQUEM215 el 07-01-2024 12:24:20

Código documento Trilce: TRI - 0724135

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Categoría y Sub Categoría y matriz de categorización.....	12
3.3 Escenario de estudio	14
3.4 Participantes	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6 Procedimiento.....	15
3.7 Rigor científico	15
3.8 Método de análisis de datos	16
3.9 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	18
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1: Categorías y subcategorías.....	13
Tabla 2: Datos de los participantes.....	14

Índice de figuras

Figura 1: Red Semantica del objetivo general.....	18
Figura 2: Red Semantica del objetivo especifico 1.....	21
Figura 3: Red Semantica del objetivo especifico 2.....	24
Figura 4: Red Semantica del objetivo especifico 3.....	26

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023. Fue una investigación básica, de nivel descriptivo, enfoque cualitativo y con diseño fenomenológico-interpretativo. Los participantes fueron 2 gerentes, y 01 administrativo y 5 ciudadanos moradores del distrito de Comas. Así mismo, el instrumento fue una guía de entrevista, la misma que fue evaluada por 3 jueces expertos.

Entre los resultados, se destaca que la gestión de servicios públicos en el Perú, depende de la eficiencia en la organización, brindando servicios oportunos y efectivos; la accesibilidad para que todos los grupos sociales puedan acceder; y la equidad para que no existan barreras y todos los ciudadanos accedan por igual.

El estudio concluye que existe una gestión que conlleva a la calidad de servicio por parte de los gerentes y servidores públicos mediante la oportuna atención al ciudadano. Lo que refleja en dar seguridad y armonía.

Palabras clave: Gestión municipal, calidad del servicio y servidores públicos.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the way in which municipal management is perceived in the development of service quality, among servers of a local government in Comas, in the year 2023. It was a basic research, descriptive level, qualitative approach and with phenomenological-interpretive design. The participants were 2 managers, 1 administrative officer and 5 citizens living in the Comas district. Likewise, the instrument was an interview guide, which was evaluated by 3 expert judges.

Among the results, it stands out that the management of public services in Peru depends on the efficiency of the organization, providing timely and effective services; accessibility so that all social groups can access; and equity so that there are no barriers and all citizens have equal access.

The study concludes that there is management that leads to quality of service by managers and public servants through timely attention to citizens. Which reflects in giving security and harmony.

Keywords: Municipal management, quality of service and public servants.

I. INTRODUCCIÓN

Las acciones que forman parte del desarrollo distrital y control público municipal como forma de gobierno gubernamental pertenecen definitivamente a una gestión encaminada a velar la transparencia y planificar la calidad de servicios públicos. En efecto, constituye a promover una gestión donde los bienes patrimoniales y el desarrollo de proyectos sean ejecutados para una calidad de del servicio y menester de la población para el aseguramiento de la gobernabilidad (López et al. 2021). Por otro lado, gestión municipal es la búsqueda de acciones metodológicas en bien de la población (Quiroz, 2022).

Desde una perspectiva internacional la gestión municipal es el encuentro de factores y objetivos trascendentes impulsados por la organización unida por el desarrollo sostenible para beneficios comunitarios a través del impulso del liderazgo político (CEPAL, 2022). Sin embargo, el incremento de barreras y de enfoques no permite su realización y protagonismo de estabilidad equilibrada en el sentido del aspecto económico, social y crecimiento del ambiente, conforme señaló el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNAP, 2021). Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2021) señala que la descentralización y emigración de sus pobladores permite que las políticas de gobiernos locales sean más humanizantes y de servicio en relación a las acciones presupuestarias de mejoramiento del ornato público. Por otro lado, sus beneficios sean culturales y sociales para la calidad de servicio.

Desde un ámbito de América Latina y el Caribe, la gestión municipal se centra particularmente en la ejecución de obras y fortalecer la calidad de servicio, es decir, es el desarrollo del distrito. Según Aguirre (2020), en el marco de la estabilización de las políticas de la gestión municipal y objetivos, casi la mitad tienden a desarrollar políticas de gestión y trazan objetivos deseados. Así mismo, casi un tercio de los gobiernos locales desconocen dichas políticas, conforme afirma. En la misma línea, Recalde (2020) analizó los planes y programas que benefician a las comunidades de Costa Rica, Paraguay y Bolivia, cuya

implementación no ha resultado pertinente, toda vez que no tiene sustento en proyectos sostenibles, y carecen de planes estratégicos. Lo anterior, impulsa a sostener el manejo de planes y de mejorar la gestión pública municipal, desde la base de los objetivos y presupuestos. Por otra parte, Yerrén (2022), hace un deslinde en el sentido de la gestión pública municipal es claramente la toma de decisiones que beneficiará servicios públicos. Al respecto, es posible que existe sistemas burocráticos y sea rígido. Mientras que la gestión privada encamina a la administración particular.

Desde el contexto nacional, el Perú fortalece una gestión municipal en base a procedimientos de fiscalización y control normativo, como es la Ley Orgánica N° 27972, promulgada en el año 2003. Sin embargo, dicha norma ha recibido críticas, por cuanto algunos entendidos han considerado que división entre municipalidades provinciales y distritales, termina segmentando la gestión presupuestaria, que bajo el amparo de esta norma se encaminará hacia el favoritismo de las municipalidades provinciales. Por otra parte, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), promueve indicadores más resaltantes de control y verificación de las actividades que realizan las 196 municipalidades provinciales y 1678 distritales a nivel nacional. Sin embargo, el sistema de control financiero y soporte de gestión no plasma su rol, siendo la Contraloría y el Órgano de Control Institucional, quienes deben de velar y transparentar los presupuestos y las ejecuciones de obras, pese que muchas veces tienden a no ejercer oportunamente su rol, de acuerdo a la literatura especializada.

En el plano local, la gestión de un gobierno sub nacional, suele tener carencias a nivel de gestión y calidad de servicio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). En ese entendido, se busca que las diferentes autoridades de los distintos niveles de gobierno conozcan el sistema de gestión gubernamental adecuado, con planes y objetivos estratégicos para ejecutar proyectos que beneficien a la sociedad. Por otro lado, las diferencias y quejas de los moradores agudizan una gestión práctica, proactiva y beneficiosa, en el sentido que los tramites son burocráticos, engorrosas y demoran, generando como efectos un mal servicio. Así

mismo, los servicios de arbitrios y el cúmulo de basura ventilan el ornato público en malestar poblacional. Aunado a ello, la contratación de serenazgos y los continuos robos son causas de una inadecuada gestión y por ende repercute en bajo nivel de servicio a la comunidad. En la misma intención, el gobierno Local ha tratado de mejorar a través de charlas y dar una mejor atención focalizando planes de mejora. Sin embargo, es lento y repercute en los usuarios de la población.

Ante tal problemática de la población se planteó como problema general: ¿De qué forma se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023? Así mismo se generaron los siguientes problemas específicos: (i) ¿Cómo la planificación estratégica acciona sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023?; (ii) ¿Cómo se percibe la organización estratégica sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023?; y, (iii) ¿Cómo la ejecución de obras eleva la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023?

En cuanto a la justificación de la investigación, según, Hernández y Mendoza (2018), propone justificar los beneficios y utilidades sociales. Es decir, desde la perspectiva teórica, práctica y metodológica.

El estudio se justificó teóricamente, a partir de los postulados de las categorías y sub categorías de estudio realizado en la investigación, donde se buscó ampliar el conocimiento científico, mediante la consolidación y sistematización de los aspectos conceptuales y la estructuración de las definiciones en contraste con los antecedentes y desarrollo de la ciencia. En lo social, los beneficios y utilidades generarán percepciones en la población y servidores de la gestión municipal para impulsar el desarrollo local.

En este estudio, a nivel práctico se estimó considerar el desarrollo de las estrategias de planificación, organización y de mejoramiento de obras, para el mejor desarrollo en la toma de decisiones, así como elevar la calidad de servicio en la gestión del Gobierno Local.

En el plano metodológico, el estudio se justifica por cuanto se requiere el análisis en torno al comportamiento de la categoría gestión municipal y calidad de servicio, el cual es realizado mediante el instrumento de la guía de entrevista

y los resultados proveerán nuevos y actualizados instrumentos por cada categoría, la cual otras instituciones públicas con similar realidad a la institución estudiada pueda usarlas para sus propios objetivos.

En este sentido y en base a las características del fenómeno se estructuró el objetivo general: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023. Asimismo, se plantea los siguientes objetivos específicos: (i) Analizar cómo la planificación estratégica acciona sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023; (ii) Analizar cómo se percibe la organización estratégica sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023; y (iii) Analizar cómo la ejecución de obras eleva la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes nacionales, se revisó el artículo científico de Monsefú (2021), cuyo propósito fue determinar la relación entre gestión y servicio municipal. Los métodos aplicados son mixtos descriptivos y correlacionales. Se aplicaron dos cuestionarios validados por expertos a una muestra de 173 sujetos. Los resultados refieren la existencia de nivel medio (45%), y una relación significativa positiva alta. Es decir, a mejor gestión, mejor servicio. En este sentido, la triangulación de la investigación se ajusta al tema establecido ya que se podrá analizar y comparar sus resultados.

En la misma línea, se revisó la investigación de Robles (2022), cuyo objetivo fue establecer si la gestión se relaciona con el servicio municipal para empoderar el servicio. El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo y de tipo básica. Se realizaron entrevistas utilizando el cuestionario a 100 personas. A partir de los resultados se concluye que la organización y ejecución de obras contribuyen a mejorar la calidad de servicio municipal y, por ende, mejora el servicio público

También se revisó la pesquisa científica de Avellaneda (2022), cuyo objetivo fue analizar la gestión municipal y calidad del servicio público municipal. El estudio realizado combinó tanto lo cualitativo como cuantitativo, y fue de tipo básico. Se realizaron entrevistas y se utilizó dos cuestionarios a 56 servidores públicos. Es decir, los resultados de la investigación se relacionan con la temática investigada sirviendo para comparar con los resultados de la variable calidad de servicio. A partir de los resultados obtenidos se concluye que la gestión por resultados mejora la calidad de servicio municipal.

En cuanto a los antecedentes regionales y locales, se revisó la investigación de Vega (2019), cuyo objetivo fue analizar el nivel de planificación estratégica y organización de la gestión para la calidad con la metodología utilizada, con el enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño descriptivo, correlacional, siendo la población y muestra 50 usuarios mismos que fueron encuestados, con resultados que permiten comparar la temática investigada frente a los teóricos

revisados y a partir de los resultados se concluye que la planificación es un factor significativo en la calidad de la gestión local.

Así mismo, se revisó la pesquisa de Toro (2022), cuyo objetivo fue buscar relación entre gestión pública y planes de servicio, con la metodología empleada, en este estudio de tipo básico, contó con un diseño descriptivo-correlacional, donde se realizaron encuestas a 30 empleados, entre los resultados, se pudo comparar lo concerniente a calidad de servicio frente a la gestión y a partir de los resultados, se concluye que la gestión pública por medio de planes de mejora sirve para elevar la calidad de servicio.

También se revisó el trabajo científico de Flores (2023) cuyo objetivo fue identificar la relación entre recaudación como gestión y arbitrios para un mejor servicio. Los métodos aplicados fueron descriptivos y correlacionales. Se aplicaron dos cuestionarios que contaron con evidencia de validez, a una muestra de 50 sujetos. Los resultados refieren la existencia de relación estadísticamente significativa, lo cual ha permitido comparar los hallazgos con la temática propuesta inicialmente. El estudio concluye que existe una fuerte y significativa correlación positiva entre la recaudación y la fiscalización de los arbitrios de limpieza.

Por otro lado, se revisó la investigación de Abanto (2020) cuyo objetivo fue analizar la participación en la gestión para elevar la calidad de servicio. La metodología empleada, en este estudio de tipo básico, contó con un diseño descriptivo-correlacional y enfoque cuantitativo. Se encuestó a 120 usuarios. Los resultados muestran que en la investigación determinaron la relación existente entre las variables de estudio, se estableció que la participación ciudadana y gestión municipal tienen un grado de correlación alto, porque el coeficiente Rho de Spearman es de 0.835 puntos, el cual se encuentra dentro del rango 0.7 al 0.9, en donde el valor calculado es menor que 0.05. El estudio concluye que la participación y la organización tienen una relación significativamente estadística, lo que aún en la gestión de la calidad y permite la optimización del servicio en servidores municipales.

En cuanto a los antecedentes internacionales se revisó el artículo científico de Sharma (2023), cuyo objetivo fue analizar la calidad de gestión y el servicio municipal en Nepal. La metodología utilizada apeló a un estudio de tipo básico, con un abordaje basado en el enfoque cualitativo, en el que se revisó un total de 34 artículos sobre gestión municipal y calidad, a partir del análisis documental. A partir de los resultados se concluye, que la gestión moderna es flexible y transparente bajo criterios de ingresos de recaudaciones municipales necesarias.

Por otra parte, se analizó el artículo de Balaguer (2022), realizado en España, cuyo objetivo fue promover la calidad en la gestión y el crecimiento del servicio por gestión pública. La metodología empleada fue cuantitativa -descriptiva correlacional de tipo básica. Se aplicaron dos cuestionarios que contaron con evidencia de validez, a una muestra de 120 sujetos. Los resultados refieren la existencia de relación estadísticamente significativa alta, lográndose identificar un crecimiento viable y sostenible, que permitió el contraste con la temática propuesta.

De igual modo, se revisó la investigación de Beerli (2022), realizada en España, que tuvo como objetivo los efectos de la gobernabilidad de gestión y los impuestos en los servicios locales. La metodología empleada básica de enfoque cualitativa. Se revisó artículos destinados a mejorar la calidad de servicio municipal. Además, dichos resultados permitieron conocer cómo la gestión implica actividades de cobranzas para mantener y mejorar el servicio de atención. A partir de los resultados se concluye que la gobernabilidad con planeamiento con cambios es viable para satisfacer necesidades en función al mejoramiento del servicio municipal.

Por otro lado, se revisó el artículo de Schoeman y Chakwizira (2023) cuyo objetivo fue analizar las herramientas de gestión para elevar un mejor servicio municipal en South África. En cuanto a la metodología, la investigación fue básica, con un diseño descriptivo-correlacional y de enfoque cuantitativo. Se realizaron encuestas a 220 usuarios. Estos resultados permiten comparar con el tema propuesto para un mejor servicio. A partir de los resultados, el estudio concluye que

las herramientas de planificación y organización se relaciona significativamente en la gestión municipal.

De la misma manera, se revisó el artículo de Zavala y Vélez (2020), realizada en Ecuador cuyo objetivo fue identificar la calidad de gestión y el servicio. La investigación fue de tipo cuantitativa. En su desarrollo, se aplicó como instrumento al cuestionario. En el levantamiento de información, se procedió a encuestar a 120 personas. Los resultados arrojaron relación significativa directa entre ambas variables. El estudio concluye que la gestión municipal constituye una mirada a mejorar servicio de la población, considerando las perturbaciones que existe en el ámbito laboral.

En cuanto a los conceptos y definiciones de la categoría Gestión Municipal, se tiene a Rodríguez et al. (2023), quienes argumentan que es el proceso de gestión logística que implica plasmar actividades para asegurar alta demanda y expectativa poblacional. Por otra parte, Andronicean (2021) señala que la gestión municipal comprende a los actos administrativos de control y cautela, de la transparencia como actividad pública, salvaguardando los recursos del estado. En efecto, los recursos patrimoniales del estado es la gestión particular que invoca los usuarios para dar un sentido global de satisfacción en el servicio. En la misma idea, CEPAL (2020), refiere que es necesario en el gobierno una administración moderna para alcanzar el desarrollo y planificación local. En el mismo plano, refiere Croci et al. (2021), la gestión pública consiste en un conjunto de actividades propias de una determinada jurisdicción, en donde la política se incorpora en el plano de vías y transportes, entre otros. Al respecto, tales actividades impulsan al mejoramiento de las distribuciones viales, ordenanzas centrales y plasman acciones en mejorar la gestión estratégica con proyectos duraderos, orientados a la satisfacción del ciudadano. Por otra parte, Ferrara et al. (2021), identifican las características y procesos de eficacia para un gobierno que debe cumplir objetivos y propuestas viables. Es decir, mediante la estrategia del proceso logístico es mejor la implementación de proyectos sólidos locales y regionales.

En cuanto a las teorías que sustentan la investigación, se ubica a la teoría basada en la transparencia de la función pública, planteada por Finol et al. (2021), quienes argumentan la obligación del funcionario en transparentar los egresos e ingresos captados y ejecutados del erario público para sopesar con éxito las incertidumbres de la población. En la misma idea, sostienen Jonas y Hans (1998), citado en Moore (2021), que la ética surge como principio de fuerza y valor en la conciencia humana. Además, tiene un valor público como forma estratégica de gestionar la gestión emprendedora.

Por otro lado, sustenta la Teoría estratégica, fundamentado por Chandler (2010), citado en Thompson (2021), en la que induce que la estrategia de gestión es el conjunto de actividades definidas y reguladas por mecanismos de energías y fuerzas internas de la entidad. En la misma línea, argumenta la teoría basada en la política gubernamental, sustentada por Cornejo (2022), en la que sostiene que las políticas establecen un grado de poder en masas que la ciudadanía se aferra a potenciar vivencias comunicativas que impactan en la gestión y dan valor de confianza social. Teoría de mejora continua de Kaizen (1950), citado en Quiroz (2022), en la que sostiene que la gestión está dirigida por planificaciones, actuar y ejecutar como toma de ideas estratégicas en las operaciones ya que se extraen planes de mejora operativas para la realización en acciones de mejora en la función pública.

Con respecto a la categoría gestión municipal, de acuerdo Alarcón (2020), está referida a las condiciones específicas que resaltan la importancia de toda gestión. Asimismo, la subcategoría planificación estratégica, se entiende como el conjunto de previsión de actividades, elementos y actuaciones más importantes de un plan y/o proyectos de inversiones que repercute en su realización de las obras, distinguiendo la temporalización. Es decir, el análisis del diagnóstico y priorización de necesidades regionales es vital para que toda planificación sea eficaz (Abbas et al., 2022). Al respecto, esta subcategoría se refiere al conjunto de estrategias peculiares producto de la capacidad y habilidad extraída del diagnóstico y genera la transversalidad o forma cruzada (Feiertag y Schoppengerd 2023). En la misma idea, la subcategoría organización estratégica, consiste en el modo de organizar las actividades para su realización, fijar el lugar y forma de su realización planificada

(Tissière y Trouillet 2022). Por otro lado, la subcategoría, ejecución de obras, es una estrategia que predomina el modo y tiempo en la ejecución de obras al servicio de la comunidad que implica el planeamiento estratégico y la rendición de cuentas (Ivanov, 2021).

En cuanto a la categoría calidad de servicio, Badajoz et al. (2023) señalan que es percibida por los clientes como un compromiso de la marca. Sin embargo, es necesario que incremente los subcomponentes: rapidez, trato y buena atención que satisfaga a los usuarios.

Por otro lado, Castillo et al. (2020), conceptualizan como la satisfacción por parte del cliente, como la percepción adecuada que brinda confianza y seguridad de la misma. En la misma idea, Idrovo et al. (2020), refiere, como el procedimiento de las entidades públicas por destacar lo mejor en su atención de gestión por brindar información; ser rápido y a la búsqueda de soluciones internas. En efecto, es el nuevo compromiso y cambio de paradigma tradicional por el renovado para mantener vigente y ser competente en la atención con cambios.

Por otra parte, Rojas et al. (2020), distinguen ciertas razones válidas para los procedimientos de calidad de servicio, tales como: (1) lineamientos claves; (2) responsabilidad social; (3) Búsqueda de posicionamiento; y, (4) Expectativas de los usuarios. Al respecto, calidad de servicio es la globalización encaminada a la eficacia y eficiencia de saber atender y brindar información relevante a los ciudadanos, con el incremento de potenciar las habilidades y resolver problemas agudos para la satisfacción activa y emocional. Es más, implica promover actividades y estrategias personales (Vilchez, 2022).

En lo alusivo a la categoría calidad de servicio, debe considerarse que se fundamenta en una serie de elementos teóricos que se han abordado en el presente estudio. De este modo, la teoría de sostenibilidad de proyectos, sustentada por Rosa (2021), requiere que los enfoques basados en las conductas formen parte de la viabilidad en planes y proyectos para generar desarrollo en el tiempo. Por otro lado, la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente y del trabajo, sustentado por Herzberg (1959), citado en Martínez (2023), argumenta que los clientes se benefician cuando existen formas y modos de corregir aspectos de inseguridad. Es decir, la teoría se basa en la forma de organización de la empresa

donde el factor importe es la seguridad de higiene laboral y el crecimiento laboral darán seguridad y fiabilidad en el servicio.

Así mismo, la teoría de la calidad total, sustentada por Deming (1950), citada en López (2020), refiere que es el conjunto de procedimientos sistematizados y firmes que condicionan la excelente atención al cliente. Es decir, la gestión de calidad involucra crecimiento y condiciones como: trabajadores competentes, proveedores y usuarios comprometidos para el ciclo con cambios: Planifica-Hacer- Verificar y Actuar.

En cuanto a la categoría calidad de servicio, según Rojas-Martínez (2020), involucra a los factores de responsabilidad social. En efecto, es el mecanismo importante, en el que la calidad se aúna a la confianza, aseguramiento y resultados de procesos (Noor et al. 2023). Es decir, la subcategoría confianza se sostiene en a vinculación entre el cliente y su satisfacción permanente que asegura excelente percepción motivacional. La subcategoría aseguramiento, se sostiene en el valor de las actitudes y emociones de contar con la seguridad del producto viable al sentido del cliente. Asimismo, la subcategoría resultados de procesos, corresponde al conjunto de mediciones y satisfacciones de los usuarios, siendo determinantes en la calidad de gestión para el servicio, de acuerdo a Agarwal y Dhingra (2023).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se propuso fue teórica - básica, porque respondió a elevar el campo del conocimiento bajo el análisis y exploración de los antecedentes y teorías en relación al estudio para construir posibles soluciones (Kaldewey y Schauz, 2018). Por otra parte, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación CONCYTEC (2018) refiere que las investigaciones básicas son el resultado de la exploración teórica que busca enriquecer el conocimiento científico. En la misma intención el enfoque postulado fue cualitativo, toda vez, que describe y explora la problemática estudiada (OECD, 2018).

Esta investigación se diseñó bajo los parámetros de la fenomenológica y la hermenéutica, dada a que reúne las características propias y similares del comportamiento de los fenómenos para las triangulaciones teóricas.

3.2 Categoría y Subcategoría y matriz de categorización

Categoría Gestión municipal

Esta categoría se refiere al proceso de la gestión con aspectos logísticos que implica plasmar actividades para asegurar alta demanda y expectativa poblacional (Rodríguez et al. 2023). Esta categoría supone a las subcategorías siguientes: planificación estratégica, organización estratégica y ejecución de obras.

Con respecto a la subcategoría planificación estratégica, esta se refiere al conjunto de estrategias peculiares producto de la capacidad y habilidad extraída del diagnóstico y genera la transversalidad o forma cruzada (Feiertag y Schoppengerd 2023).

Referente a la subcategoría organización estratégica, esta consiste en el modo y forma de organizar las actividades para fijar su realización (Tissière y Trouillet 2022).

Con relación a la subcategoría ejecución de obras, esta se entiende como una estrategia del planeamiento que predomina el uso del tiempo para su ejecución de la actividad o inversión planificada (Ivanov, 2021).

Categoría Calidad de servicio

Esta categoría según Castillo et al. (2020), lo define como un conjunto de acciones positivas que realiza un servidor público en mejora de la población. Esta categoría supone a las subcategorías siguientes: confianza, aseguramiento y resultado de procesos.

Referente a la subcategoría confianza, consiste en la capacidad de asumir un rol de funciones delegadas por la población organizada (Eichhorn y Pehlke 2022).

Con respecto a la subcategoría aseguramiento, lo definen como el valor de las actitudes y emociones de contar con la seguridad del producto viable al sentido del cliente. Es decir, es garantizar la productividad y funcionamiento en calidad y estadio de servicio (Agarwal y Dhingra 2023).

Por otro lado, con relación a la subcategoría resultados de procesos, se entiende como el conjunto de mediciones y satisfacciones de pruebas que busca elevar la calidad del producto (Agarwal y Dhingra (2023).

Tabla 1

Categorías y subcategorías

Categoría	Subcategoría
Gestión municipal (Rodríguez et al. 2023).	<ol style="list-style-type: none">1. Planificación estratégica (Feiertag y Schoppengerd 2023).2. Organización estratégica (Tissière y Trouillet 2022).3. Ejecución de obras (Ivanov, 2021).
Calidad de servicio (Castillo et al., 2020),	<ol style="list-style-type: none">1. Confianza (Eichhorn y Pehlke 2022).2. Aseguramiento (Agarwal y Dhingra 2023)3. Resultados de procesos (Agarwal y Dhingra (2023).

3.3 Escenario de estudio

Se describe de la exploración de la realidad problemática local sobre el análisis de la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local, en el ámbito jurisdiccional de Comas-2023. Por otro se enfocó a los trabajadores y/o servidores en relación a la población, tomando como referencia la gestión de un gobierno local de Comas.

3.4 Participantes

Según Rueda et al. (2023), los participantes forman parte esencial del desarrollo de investigación, al ser quienes suministran información para explorar la realidad. De esta manera se consideró a un total de 08 participantes: 2 gerentes, y 01 administrativo y 5 ciudadanos moradores del distrito de Comas.

Tabla 2

Datos de los participantes

OCUPACIÓN	CENTRO LABORAL
Gerente de Planificación	Gobierno local de Comas
Gerente de Obras	Gobierno local de Comas
Oficina de Administración	Gobierno local de Comas
Docente	EIP
Comerciante	Mercado 80
Comerciante	Ambulante
Secretaria	Gobierno local de Comas
Albañil	Empresa sac

Nota. Elaborada a partir de la información de los entrevistados

Entre los criterios de inclusión para la participación en el estudio, se consideró a los funcionarios y servidores públicos mayores de edad que laboran en un gobierno local de Comas y que viven dentro de dicha jurisdicción. Específicamente, los participantes debían tener experiencia laboral y estudios superiores.

Por otro lado, se excluyó de la participación a los menores de edad, a quienes no cuentan con experiencia laboral previa y a las personas que viven fuera de la jurisdicción del gobierno local de Comas. El establecer estos criterios de exclusión permite delimitar de mejor manera la población objetivo del estudio.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la entrevista, la cual permitió incorporar formas y modos para el procesamiento de la información relevante que generó importancia. En la misma idea, técnica es el uso y apreciación que explora, describe y analiza las observaciones encontradas (Arroyo, 2020). En efecto, en el presente estudio orientó a desarrollar entrevistas bajo la forma no estructurada, dado a que se pudo adaptar a la realidad de los sujetos. Por otra parte, el instrumento fue elaborado y sometido a juicio de expertos para evaluar su calidad. En este sentido, se propuso estructurar las herramientas base mediante la guía de entrevista que consiste en listar preguntas para su interpretación.

3.6 Procedimiento

El estudio inició con el análisis de los antecedentes nacionales, locales e internacionales. Luego se establecieron propósitos conceptuales en categorías y subcategorías para explorar e interpretar la base filosófica del marco teórico y responder a las necesidades e intereses de la comunidad descrita. Según, Guillén y Núñez (2022), establecen que los procedimientos de la investigación son etapas que se exploran los comportamientos y/o fenómenos a investigarse. Además, las categorías y subcategorías formaran parte de las bases teorías plantificadas. Es decir, es la base de la dirección del escenario de estudio.

Por otro lado, se procedió a encaminar el procesamiento de obtención de datos para incorporar en dirección a las entrevistas directas y lograr la triangulación de resultados y sugerencias. En la misma idea, las acciones tomadas en los aspectos metodológicos y de los objetivos direccionaron a obtener un escenario de actividades ejecutadas para el análisis y discusión de resultados bajo las interpretaciones hermenéuticas.

3.7 Rigor científico

Según Lincoln y Guba (1985) el rigor científico es la expresión de reglas y principios metodológicos para la construcción interna de validez mediante el paradigma naturalista interpretativo. Es decir, las autenticidades y credibilidad, la equidad y auditabilidad, así como la aplicabilidad forman parte del aspecto determinante social investigativa.

Respecto a la credibilidad se buscó demostrar los hallazgos, a partir de la triangulación teórica y a la sistematización de las conclusiones e interpretaciones necesarias en relación a los servidores de un gobierno local de Comas, para analizar y calificar la calidad de servicio de la gestión municipal y contribuir con el desarrollo y auge de la localidad descrita. Por otro lado, el instrumento contó con una evaluación por juicios de expertos, conocedores del tema a fin de evaluar la calidad, relevancia, pertinencia y constructo de contenido en relación a las categorías y subcategorías.

En cuanto a auditabilidad y uso de los instrumentos han sido verificados por otros investigadores tomando en relación al análisis del fenómeno descrito. Así mismo, la participación de las autoridades que tomen conciencia y decisiones para empoderar y mejorar el plan de mejora institucional.

Referente a la aplicabilidad, generó resultados sociales y sostenibles que direcciona la magnitud de la investigación sobre gestión para mejorar la calidad de servicio municipal.

3.8 Método de análisis de datos

Se utilizó un análisis de tipo hermenéutico para analizar las entrevistas recabadas, de acuerdo a los criterios establecidos en las categorías y subcategorías, como parte de los procedimientos de base interpretativa teórica. En la misma idea, el análisis del desarrollo de gestión y calidad de servicio, entre otros aspectos, se trabajaron a partir del *ATLAS.ti*, toda vez que es un programa para analizar el trabajo cualitativo, y estructurado de entrevistas (Lopezosa et al., 2022).

3.9 Aspectos éticos

La tesis cumple con las normas de investigación y su referente ético, lo cual representa un marco establecido por la Resolución de nuestra casa de estudios, que permite un ambiente tranquilo para los miembros participantes. Además, se debe establecer un rigor científico cualitativo en las distintas etapas de la investigación hasta su publicación, lo que implica un trato no discriminatorio para todos los componentes subjetivos, aunque hay libertad e independencia en la investigación (Consejo Universitario Universidad César Vallejo, 2022).

Todas las investigaciones con seres humanos se llevan a cabo para continuar promoviendo la investigación con personas y garantizar que se respeten los estándares éticos (Molina y Plasencia, 2019).

Los principios de rigor a la moral investigativa es la particularidad de la presente investigación. En efecto, la investigación reunió mecanismos profundos orientados a la revisión de artículos indexados, así como, al respeto de no advertir resultados anticipados de los entrevistados.

En la misma línea, estuvo presente la redacción y seguridad lógica y coherente en base a citas APA 7°. También se sometió a un principio de controlar las incidencias generadas por el Turnitin, siendo adecuado en todo su nivel.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez levantada la información, tras haberla recabado, sistematizado y procesado, se trabajaron cada uno de los resultados a partir de redes semánticas, a fin de explicitar visualmente, los hallazgos obtenidos frente a cada objetivo de investigación.

Respecto al objetivo general, referido a analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023, se ha elaborado la siguiente red semántica:

Figura 1

Red semántica objetivo general



Nota. Elaborado por ATLAS.ti vs 9.

Como resultado, la red semántica contiene conceptos como organización, servicios públicos, participación ciudadana, gestión, calidad, equidad y accesibilidad. Desde una interpretación hermenéutica, representa la visión de que la gestión de servicios públicos debe enfocarse en prestar servicios de calidad a los ciudadanos de forma equitativa y accesible.

La red también representa desafíos en términos de alcanzar excelencia, justicia e inclusión en la prestación de los servicios públicos a través de los conceptos de calidad, equidad y accesibilidad. La mejora de la gestión de servicios públicos en el Perú, depende de la eficiencia en la organización, brindando servicios oportunos y efectivos; la accesibilidad para que todos los grupos sociales puedan acceder; y la equidad para que no existan barreras y todos los ciudadanos accedan por igual.

En lo concerniente a la discusión en torno a este resultado, se tiene que la gestión municipal se aborda desde la perspectiva de establecer un diagnóstico referencial para promover planes y desarrollar políticas de calidad de servicio en los usuarios. Al respecto, el entrevistado 1 destacó que: “Los diagnósticos son abordados desde un enfoque de gestión para la comunidad. Haciendo descripciones necesarias y luego analizar los proyectos más sostenibles. Es decir, si son factibles en inversiones, planes operativos y sostenibles en el tiempo” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). Por su parte, el entrevistado 4 señaló que: “La planificación estratégica determinará si el diagnóstico realizado es real o no. En todo caso, es la necesidad para mejorar y presupuestar proyectos con inversiones necesarias para el desarrollo de la comunidad” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023), Asimismo, desde el plano filosófico de gestión sostenido en los problemas sociales y comunitarios que da una mirada de utilidades para un buen servicio en la gestión Municipal, tal como se muestra de las coincidencias. A su turno, el entrevistado 2 señaló que: “Es necesario que se aborde la problemática comunitaria, y se enfoque más a prioridades para establecer mecanismos viables presupuestarias y empoderar el ornato público y calidad de gestión” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). De forma complementaria, el entrevistado 8 señaló que: “Los problemas son abordados desde una práctica de mejora en la gestión municipal. Es importante que se

establezcan conexiones de las necesidades e intereses reales de los pobladores en general, para sistematizarlo en grandes inversiones factibles. Es decir, que se puedan realizar” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). Análisis que guarda sustento y coincidencias comparativas con lo investigado por Ruiz (2022), Robles (2022), y Avellaneda (2022), quienes argumentaron que la gestión municipal es el desarrollo organizativo que brinda los servidores para ejecutar obras mediante el desarrollo de la calidad de servicio.

Respecto a los servidores y funcionarios ediles son personas con compromiso desplegado al servicio de la comunidad. Así mismo, se conducen con prácticas de valores. Estas coincidencias reflejan lo indicado por el entrevistado 4, quien señaló que: “Los funcionarios deben garantizar con retos y trabajo con prácticas y principios de valores para sumir cargos” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). Por su parte, el entrevistado 6 señaló que los servidores y funcionarios deben de ser “personas de bien y apegados a brindar un buen servicio para cumplir objetivos trazados” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). De forma complementaria, el entrevistado 8 señaló que: “Debe reunir el perfil de cada puesto referencial para optimizar conocimientos técnicos y de gestión” (conversación del 16 de noviembre de 2023). En base a lo expresado, coincide con los resultados de Vega (2019), quien argumentó que la gestión pública es el resultado de la captación de trabajadores con experiencia y con calidad técnica y humana. Por otro lado, la calidad de servicio dependerá de la buena marcha de la función municipal.

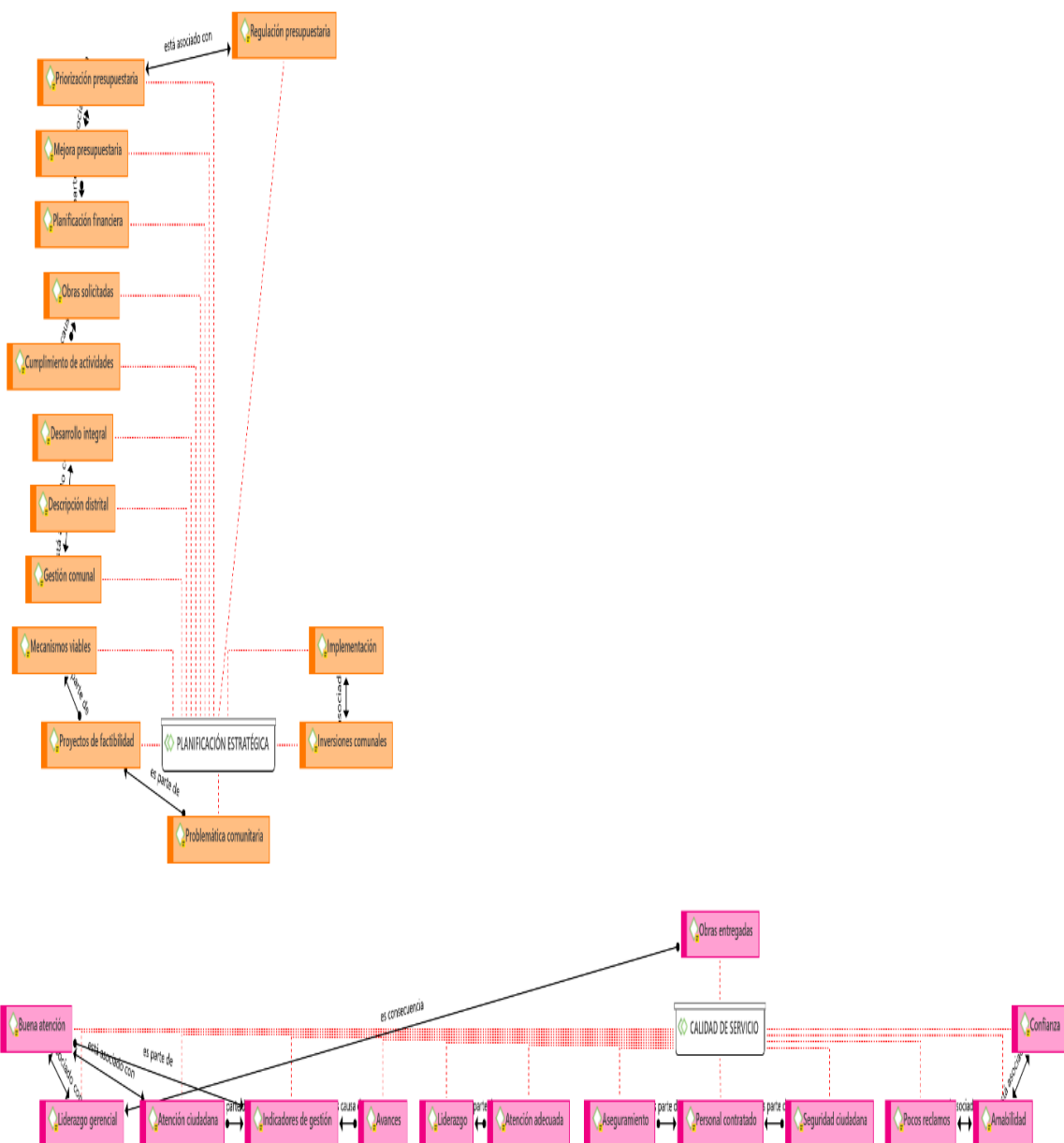
Al respecto, desde el punto de vista epistémico, el entrevistado 1 señaló que: “Si, la organización estratégica brinda seguridad, entonces se puede decir que los resultados son positivos” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023), y de igual forma el entrevistado 4 indicó que: “La organización se mide con resultados. En este sentido, avanza según los canales presupuestarios y en base a la dinámica de las inversiones priorizadas” (conversación del 17 de noviembre de 2023). Ambos entrevistados coinciden con lo previsto planificado y función de la organización estratégica. Pues la estrategia regula cambios y se centra en mejorar resultados de la gestión. Es decir, el nivel de organización estratégica fomenta la calidad de servicios con resultados. Dichas expresiones se comparan con lo vertido

por Abanto (2020), quien argumentó sobre el mecanismo de una gestión moderna y transparente. Por otra parte, coinciden con Balaguer (2022), quien argumentó en el sentido que las estrategias tomadas son sostenibles en el tiempo cuando los objetivos están relacionados con los presupuestos.

Respecto al primer objetivo específico, referido a analizar cómo la planificación estratégica acciona sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Figura 2

Red semántica objetivo específico 1



Nota. Elaborada por ATLAS.ti vs 9

Como resultado la red contiene conceptos como instituciones comunales, mecanismos viables, planificación estratégica, calidad de servicio, infraestructura y desarrollo sostenible. Representa la visión de que el desarrollo comunal debe enfocarse en la participación de las comunidades en la mejora de sus propias condiciones.

Los conceptos centrales señalan la importancia de las instituciones comunales y de generar medios para que participen en la planificación estratégica orientada a mejorar la calidad de los servicios comunitarios. Las relaciones entre conceptos muestran que se requieren mecanismos viables para la participación efectiva de las instituciones comunales.

La presente investigación, en el caso de Perú, a juicio de los participantes ha identificado cierta debilidad en las instituciones comunales, lo cual dificulta la participación efectiva y la creación de mecanismos inclusivos de participación, atentando contra la mejora de la calidad de servicio.

En lo concerniente a la discusión desde una posición de gestión, la planificación estratégica es un espacio fundamental para lograr objetivos. El gobierno local está controlado bajo parámetros de una planificación y organización estratégica. Opiniones que se encuentran en relación a las coincidencias entre el entrevistado 2 señaló que: “Es positivo, según los avances de ejecución de obras del 88% en base a los proyectos planificados y regulados por ley” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). Por su parte, el entrevistado 4 indicó que: “La gestión municipalidad brinda un buen servicio y está sometidos a concurrencias de controles e insertados a los planes de gestión. Por lo tanto, pienso que está adecuado. No hay irregularidades como otros años” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). De forma complementaria, el entrevistado 6 señaló que: “En la municipalidad y para beneficio de Comas, se ha implementado planes de mejora con dirección a cumplir sueños y expectativas de mejorar la vías públicas y parques” (conversación personal del 16 de noviembre del 2023). Es decir, existe una adecuada planificación. Expresiones que se comparan con las coincidencias de Balaguer (2022) quien argumenta que la gestión y planificación estratégica involucra mejorar el servicio de atención.

Los gastos en obras públicas están regulados según controles legales y peticiones de transparencias de partidas. Por tanto, persiste la importancia de una planificación financiera y de partidas en base a inversiones organizadas que logren metas de gestión. Según la opinión del entrevistado 1 señaló que: “Los presupuestos son factores para el desarrollo de obras. Por tanto, debe estar estructurado en planes estratégicos y organizados para el desarrollo de obras y ejecución de necesidades en zonas marginales y urbanas” (conversación personal del 16 de noviembre del 2023). De esta forma, el entrevistado 5 señaló que: “Si, ya que los presupuestos forman parte de una red planificada y organizada por necesidades importantes” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). De forma complementaria, el entrevistado 6 indicó que: “Las necesidades se deben priorizar en gastos presupuestario que permita la inversión y resolución de sus demandas bajo un sistema de calidad que implique una adecuada planificación” (conversación personal del 16 de noviembre del 2023), coinciden en sus ideas toda vez que, los planes estratégicos deben recoger la ejecución de necesidades y/o redes organizadas y de esta manera adecuar los medios presupuestarios. Análisis que se comparan con Tissière y Trouillet (2022), quien argumento que la ejecución de obras, es una estrategia que predomina del modo y tiempo.

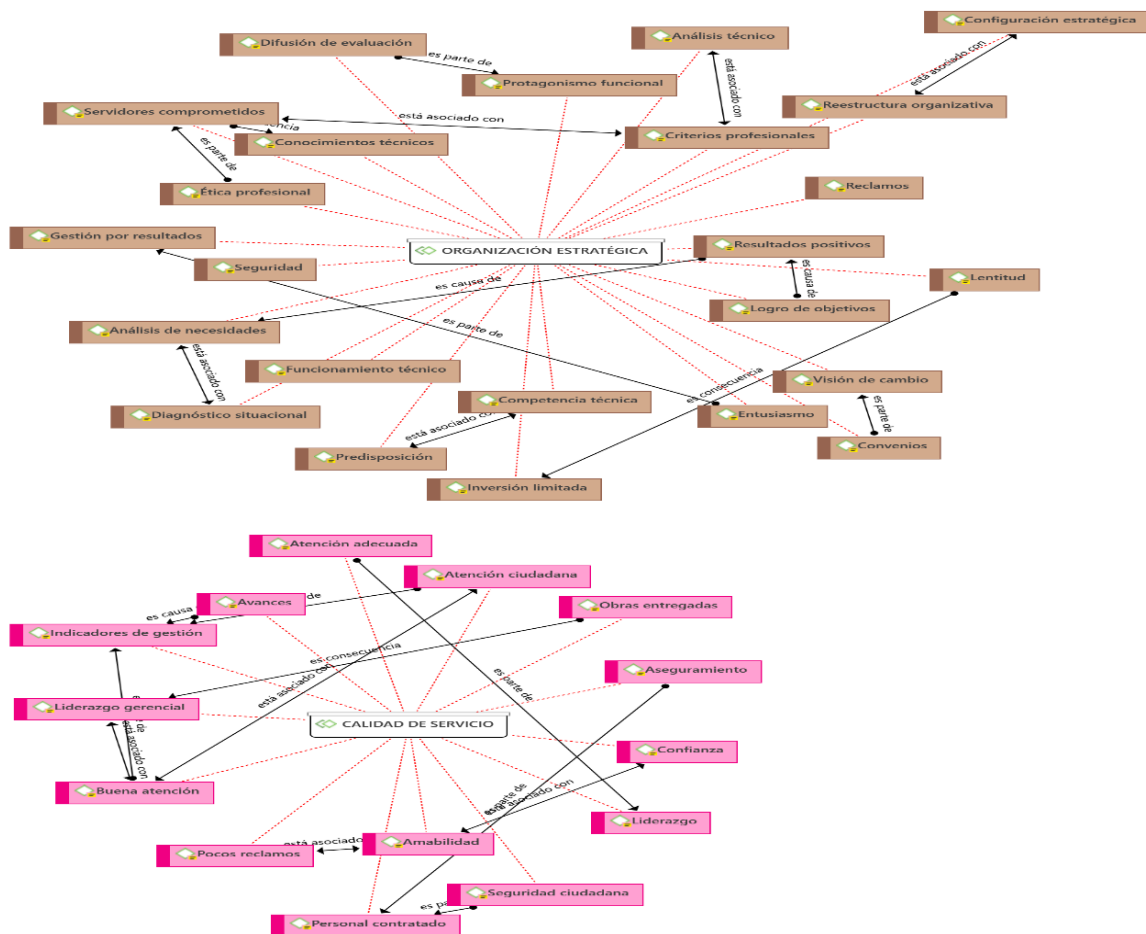
Al respecto, desde el punto de vista epistémico, el entrevistado 1 señaló que: “No, no es adecuado, ni pertinente, puesto que las partidas económicas no abastecen las necesidades a ejecutar”, (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). Por su parte, el entrevistado 4 indicó que: “Existe mayor necesidad en la demanda presupuestaria, por tanto, la capacidad de recursos implementadas por el ministerio de economía es insuficiente” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023) coinciden con lo previsto en las partidas económicas que no abastecen a toda la población. Bajo esa circunstancia científicamente existe una escasa satisfacción de sus moderadores. Por otro lado, el entrevistado 3 señaló que: “La ejecución de obras en el 2023, es alrededor del 89% del presupuesto legal. Sin embargo, existen obras de gran impacto y de grandes inversiones. En todo caso, es viable a las necesidades básicas de proyectos” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). De forma complementaria, el entrevistado 5 señaló que: “Si, por que no existe adecuadamente una regulación técnica presupuestaria por parte del ente rector, y muchas veces se devuelve el dinero al tesoro público”

(conversación personal del 17 de noviembre de 2023). Ambas entrevistas coinciden en la práctica ante cualquier reclamo de gestión por medio de acciones beneficiosas planificadas. Así mismo se comparan con lo vertido por Abanto (2020), quien argumentó sobre el mecanismo de una gestión moderna y transparente en la ejecución e inversión financiera. Por otra parte, coinciden con Balaguer (2022), quien argumentó que las estrategias tomadas son sostenibles en el tiempo cuando los objetivos están relacionados con las inversiones. Así mismo coincide con Finol et al. (2021), quien argumentó que la obligación del funcionario en transparentar los egresos e ingresos captados y ejecutados del erario público para sopesar con éxito las incertidumbres de la población

Respecto al segundo objetivo específico, referido a analizar cómo se percibe la organización estratégica sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Figura 3

Red semántica objetivo específico 2



Nota. Elaborada por ATLAS.ti vs 9

Como resultado La red muestra conceptos centrales como organización estratégica, planificación estratégica y gestión por resultados, resaltando el logro de objetivos y mejora del desempeño organizacional. Incluye también enfoques por procesos, competencias, proyectos, calidad y riesgos. Las relaciones entre conceptos indican vínculos causales y asociativos.

Desde una visión hermenéutica, la red representa valores y retos de la gestión municipal actual, que adopta perspectivas más integradas e inclusivas. Para Perú específicamente, se recomienda: enfocar la organización estratégica en necesidades ciudadanas, realizar una planificación participativa con distintos actores, y orientar la gestión por resultados a mejorar la calidad de vida de los peruanos.

Atendiendo estos aspectos se podría mejorar la efectividad, inclusión y orientación a resultados de la gestión municipal en el país. La red entrega así una interpretación profunda de este fenómeno.

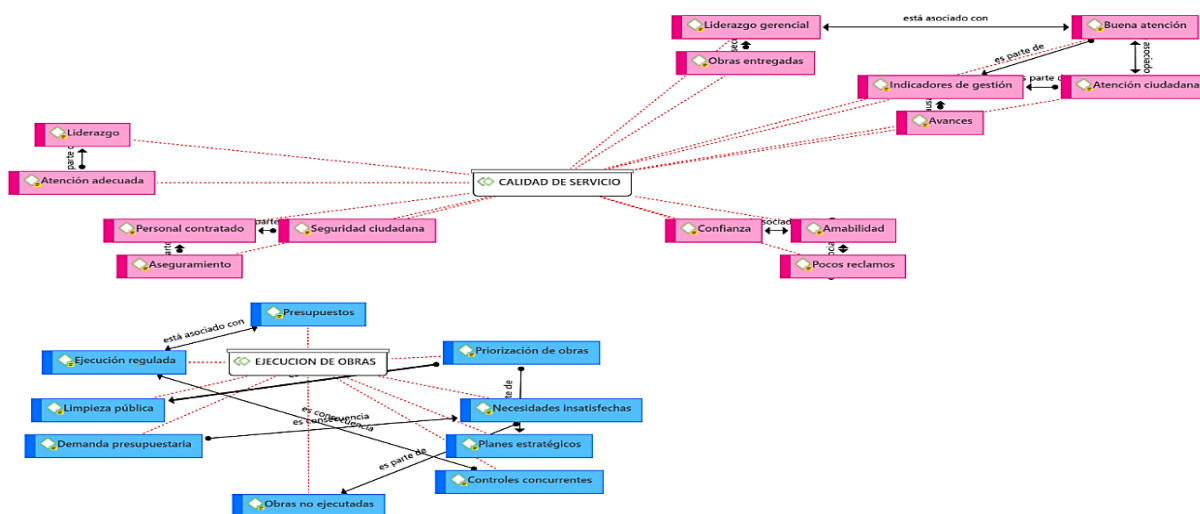
En lo concerniente a la discusión, se tiene como resultado respecto lo indicado por el entrevistado 1 señaló que: “Sí es adecuada. Puedo explicar, que hay más de 88% de proyectos aplicados o ejecutados en bien de la comunidad. La atención al cliente es rápida y de buena orientación según la encuesta realizada en octubre. Por su puesto que faltan como por ejemplo el cuidado del ornato y vías” (conversación personal de fecha 16 de noviembre de 2023). Asimismo, el entrevistado 2 refiere “Pues si hay una atención adecuada, por tanto, existe una calidad de atención. Seguramente faltan alguna cosa, pero con los pocos recursos económicos y más los recaudos se están haciendo muchas obras, por ejemplo, se entregaron carpetas y sillas a 35 colegios, así como también pinturas y de 7 colegios infraestructuras etcétera.” (conversación personal del 17 de noviembre de 2022), se interpreta las opiniones de los entrevistados en el sentido, que existe capacidad de gestión organizativas y de satisfacción toda vez que, hay mejores resultados dirigidos al servicio de la comunidad del distrito de Comas, de esta forma la calidad y buena atención en los trabajadores que propugnan centrarse en la situación de mejorar el servicio 2023, y desarrollar programas que se orientan y plasman en la colaboración del trabajo conjunto y con liderazgo. Tales eventos y coincidencias se comparan con lo expresado por, Beerli (2022) y Schoeman y

Chakwizira (2023), quienes afirman que el servicio se expresa en buena atención cuando existe voluntad para resolver los problemas comunitarios.

Por otro lado, tiene coincidencias específicas y de conocimientos previos del entrevistado 4 quien indicó que: “Si, hay una agestión adecuada para un nivel de calidad. Opino que existe 89% que se están realizando correctamente” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). Por su parte, el entrevistado 5 quien refirió que: “Se tiene cierto grado de confianza. Pero como esta las noticias muchos dudan. Pero para mí hay un nivel de calidad que asegura la gestión eficiente” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). A su turno, el entrevistado 8 señaló que “Que indicadores pueden medir el alcance de gestión. Seguramente cuanto de obras hay. Seguridad ciudadana, y atención social. Pues se ve reflejado en ello” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). Por tanto, se puede indicar que se trata de un desarrollo que repercute en los aspectos sociales y desde el punto de vista apreciativo. Sin embargo, referido a obras ejecutadas, auditas y evaluadas, sopesa con las conclusiones de, Andronicean (2021), quien argumentó sobre la gestión de recursos planificadas para establecer desarrollo de proyectos de inversiones con alto impacto en el mercado.

Respecto al tercer objetivo específico que refiere a analizar cómo la ejecución de obras eleva la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Figura 4
Red semántica objetivo específico 3



Nota elaborada por ATLAS.ti vs 9

La red representa valores y desafíos de la calidad del servicio público mediante conceptos como satisfacción del usuario, atención ciudadana, liderazgo gerencial, obras entregadas y seguridad. Las relaciones entre conceptos indican vínculos significativos. Se interpreta que la calidad se enfoca en las necesidades ciudadanas con una gestión eficaz. También plantea abordar requerimientos de confianza y seguridad. Para Perú se recomienda: centrarse en criterios, realizar una atención inclusiva, y que el liderazgo gerencial se oriente a mejorar la calidad de vida. Atender estas dimensiones optimizaría la calidad de servicio.

En lo alusivo a la discusión, el resultado señala que la calidad se enfoca en las necesidades ciudadanas con una gestión eficaz. Al respecto, el entrevistado 1 señaló que: “Si por razones que fue analizado, y está en ejecución, para su evaluación, Pero, su implementación es adecuado a circunstancias necesarias” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). Por su parte, el entrevistado 2 señaló que: “Los procesos son, planificación, organización, dirección, implementación, control, ejecución y evaluación. Por tanto, se están logrando paulatinamente, digamos en un 91%” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). De forma complementaria, el entrevistado 3 señaló que: “De todas maneras estamos yendo de forma satisfactoria. Puesto que, en cada etapa hay evaluaciones de control” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). Por tanto, se puede señalar que los procesos de gestión son instrumentos elaborados por personal técnico, pero participan los ciudadanos. Sin embargo, existe confianza en generar resultados óptimos. Tales eventos y coincidencias se ajustan con lo señalado por Cornejo (2022), quien argumentó que las políticas establecen planes y dan valor de confianza social.

Respecto al resultado de mejorar las necesidades de la población coinciden las entrevistas realizadas al entrevistado 8 quien señaló que: “Focalizar las necesidades y mejorar la limpieza pública” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). De esta forma, el entrevistado 7 señaló que: “Atender a la población que necesita” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023), y de forma complementaria, el entrevistado 5 indicó que: “Acercarse más a la población con necesidades, para solucionar sus casos” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023), coincidiendo sus respuestas de los entrevistados en el

sentido en que las entidades ediles deben priorizar su gestión en poblaciones que realmente lo necesitan. Estas coincidencias de los entrevistados se sostienen con lo señalado por la Teoría estratégica, fundamentado por Chandler (2010), citado en Thompson (2021), en mejorar las estrategias de gestión para llegar y orientar realidades.

Asimismo, respecto si existe análisis y evaluación de los resultados del proceso de gestión Municipal, el entrevistado 2 señaló que: “Si existe análisis, por ello es que los presupuestos se arman en base a necesidades” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). A su turno, el entrevistado 8 señaló que: “Si creo, porque cada trimestre es evaluado y se ejecutan obras públicas” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). Entrevistas que coinciden que, si se evalúa los resultados de los procesos de gestión, por ello existe mejoras en los presupuestos. Por su parte, el entrevistado 4 señaló que: “Seguramente que si... no me han hecho saber” (conversación personal del 17 de noviembre de 2023). A su turno, el entrevistado 7 señaló que: “Desconozco, pero es importante que se difunda a la ciudadanía” (conversación personal del 16 de noviembre de 2023). Por tanto, se puede evidencia que existe desconocimiento, pero aseguran que es posible se haya dado, y solicitan mejorar atención a las necesidades. Situación que amerita atenderla. Por otra parte, dichas coincidencias se ajustan a la teoría explica por, Según Badajoz et al. (2023). Define, que es percibida por los clientes como un compromiso de la marca. Sin embargo, es necesario que incremente los subcomponentes: rapidez, trato y buena atención que satisfaga a los usuarios.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA

Con respecto al objetivo general de investigación, la presente pesquisa abordó esta temática desde la perspectiva de establecer un diagnóstico referencial para promover planes y desarrollar políticas de calidad de servicio en los usuarios. Por ende, se concluye que la gestión municipal, a entender de los participantes, empodera a la ciudadanía del distrito para resolver servicios importantes y brindar seguridad, a través de subgerencias de planificación, organización, ejecución, control y evaluación. Por tanto, se podría considerar que existe una gestión orientada hacia la calidad de servicio hacia la ciudadanía, conforme percibe servidores, funcionarios y ciudadanos, participantes del presente estudio.

SEGUNDA

En lo alusivo al primer objetivo específico los servidores, gerentes y funcionarios ediles son personas con compromiso desplegado al servicio de la comunidad. Así mismo, se conducen con prácticas en valores para el bienestar de la comunidad. Por otro lado, la gestión y planificación estratégica involucra mejorar el servicio de atención al ciudadano con seguridad y armonía.

TERCERA

En relación a los gastos en obras públicas están regulados según controles legales, y peticiones de transparencias de partidas. Por tanto, persiste la importancia de una planificación financiera y de partidas en base a inversiones organizadas que logren metas de gestión. Por otro lado, existe confiabilidad, aseguramiento y resultados de servicios al obtener resultados en las opiniones, pero se debe priorizar la transparencia de una gestión moderna y desarrollada.

CUARTA

Con respecto al tercer objetivo específico, se llegó a establecer que mediante la ejecución de obras que se da a medida de las necesidades de la población que estas son atendidas, se observa la calidad de servicio a la ciudadanía en relación a la competencia que tienen los funcionarios y servidores públicos.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA

A las autoridades de los diferentes gobiernos locales, en particular a quienes gestionan el ámbito jurisdiccional del distrito de Comas, conforme a la investigación realizada y de acuerdo a los resultados obtenidos, en consonancia con el objetivo general, es recomendable promover la implementación de planes estratégicos y operativos los criterios y estrategias que implican mejorar la calidad de servicio y de gestión.

SEGUNDA

A los gerentes y funcionarios, de acuerdo al primer objetivo específico que se sugiere que las inversiones se procesen por el sistema virtual de transparencia a fin de que los ciudadanos estén enterados de los gastos y egresos como políticas de gestión que desarrolle solidez y participación a la comunidad.

TERCERA

A los equipos técnicos de acuerdo al segundo objetivo específico se sugiere priorizar en los planes financieros las obras con calificación técnica y organizar peticiones al Ministerio de Economía y Finanzas, para el incremento del presupuesto previo análisis situacional.

CUARTA

A los ciudadanos del distrito de Comas, de acuerdo al tercer objetivo específico se recomienda, participar de las actividades planificadas de gestión estratégica, y observado a su autoridad para un mejor control en la mejora de la calidad de gestión y de servicio.

REFERENCIAS

- Abbas Ziafati BafarasatMark BakerAnna Growe. (2022) The integrating role of regional spatial planning: five mechanisms of policy integration. *Town Planning Review* 93:4, pages 423-450. Crossref
- Abanto, J. (2020). Participación ciudadana en la gestión municipal. Comas, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48348>
- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4), e15177. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Alarcón Barrero, R., Salvador Hernández, Y., & Pérez Pravia, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411-420. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600411&lng=es&tlng=es.
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge. *Administratie si Management*, 36(9), 149-164. 10.24818/amp/2021.36-09
- Arroyo Morales, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5402>
- Badajoz Ramos, J. A., Jaime Flores, M. J., Martínez Quispe, D. B., & Conde Vera, R. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Balaguer-Coll, M. T., Narbón-Perpiñá, I., Peiró-Palomino, J., & Tortosa-Ausina, E. (2022). Quality of government and economic growth at the municipal level: Evidence from Spain. *Journal of Regional Science*, 62(1), 96-124. <https://doi.org/10.1111/jors.12555>
- Beeri, I., Zaidan, A., & Zeedan, R. (2022). Willingness to pay taxes through mutual trust: The effect of fairness, governability, tax-enforcement and outsourcing on local tax collection rates. *Governance (Oxford, England)*, 35(4), 1229-1252. <https://doi.org/10.1111/gove.12662>
- Bozhidar Ivanov. (2021) Narratives of Crisis: How Framing Urban Shrinkage and Depopulation Shapes Policy and Planning Responses in Spain, Germany and The Netherlands. *Sustainability* 13:19, pages 11045. Crossref
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

- Chavez, R., & Paul, J. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa*, 2022. Universidad César Vallejo.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (s. f.). Gob.pe. Recuperado 24 de octubre de 2023, de <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/ley-marco-de-cte-it-ley-concytec>
- Cornejo Urbina, F. M. (2022). El poder de la comunicación: medios, política y ciudadanos. *Comuni@cción*, 13(1), 74-85. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.674>
- Croci, E., Donelli, M., & Colelli, F. (2021). An LCA comparison of last-mile distribution logistics scenarios in Milan and Turin municipalities. *Case Studies on Transport Policy*, 9(1), 181-190. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.12.001>
- De La Rosa Leal, M. E. (2021). El enfoque de sostenibilidad en las teorías organizacionales. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 6(17 mayo-agosto), 87-102. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.102>
- D., & Kumar, S. (2023). Revenue and Expenditure Base of Municipalities at Gandaki Province. *Journal of Political Science*, 23(1), 60–76. <https://acortar.link/KyJKue>
- Fernandez, T., & Ivanny, E. (2023). *Gestión del empleo público y planificación estratégica en el área administrativa de la municipalidad distrital de Puente Piedra*, Lima 2022. Universidad César Vallejo.
- Ferrara, F., Santilli, P., Vitiello, A., Forte, G., & D'Aiuto, V. (2021). Logistics management provides greater efficiency, governance and compliance. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 43(5), 1431-1435. <https://doi.org/10.1007/s11096-021-01283-6>
- Finol Romero, L., Galdames Paredes, A. M., & González Jeria, C. (2021). Contextualización de la Transparencia de la función pública en Iberoamérica: Una revisión del concepto. *RUMBOS TS Un Espacio Crítico para la Reflexión en Ciencias Sociales*, 25, 105-144. <https://doi.org/10.51188/rrts.num25.502>
- Flores, G. (2023). Recaudación y fiscalización de los árbitros de limpieza pública de una municipalidad distrital de la región del Cusco 2023. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113173/Flores_MGM-SD.pdf?sequence=1
- Gil-Garcia, J. R., Gasco-Hernandez, M., & Pardo, T. A. (2020). Beyond transparency, participation, and collaboration? A reflection on the dimensions of open government. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 483-502. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1734726>

- Guillén-Chávez, E.-P., Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú, Núñez-Pacheco, R., Barreda-Parra, A., Cabanilas-García, J. L., Sánchez-Gómez, M. C., Universidad de Extremadura y Salamanca, España, & Universidad de Salamanca, España. (2022). A qualitative approach to scientific publications in the Humanities: the researchers' point of view. En *New Trends in Qualitative Research*. Ludomedia.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill
- Idrovo-Toala, R. R., Allauca-Amaguaya, M., & Chang-Camacho, L. B. (2020). Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación. Polo del Conocimiento, 5(10), 118–133. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>
- Jauregui, A., & Manuel, V. (2022). *La gestión municipal y la calidad del servicio público en Municipalidad distrital de Mazamari, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Jonas y Hans. (1998). La fundamentación ontológica de una ética cara al futuro. <http://www.scielo.org.co/pdf/esupb/v19n42/v19n42a04.pdf>
- Kaldewey y Schauz (2018). Basic and Applied Research. The Language of science policy in the twentieth century. Berghanh Books
- Laurie Tissièrè & Brice Trouillet. (2022) What Participation Means in Marine Spatial Planning Systems? Lessons from the French Case. Planning Practice & Research 37:3, pages 355-376.
- Lincoln YS, Guba EG. Naturalistic inquirí:Beverly Hills: Sage Publications; 1985. p. 299.
- López, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Editorial Paraninfo
- Lopezosa C, Codina L, Freixa P. ATLAS.ti para entrevistas semiestructuradas: guía de uso para un análisis cualitativo eficaz. 2022. 30 p. (Serie Editorial DigiDoc. DigiDoc Reports)
- Martínez Robles, M. S., & Almeida Cardona, R. (2023). Factores que influyen en la satisfacción del cliente en los centros comerciales. *Perspectivas*, 51, 109-138. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332023000100109&lng=es&tlng=es
- Molina, C., & Plasencia, L. (2019). Ética de investigación con seres humanos: de la internacionalización deontológica a la armonización normativa nacional. *Práctica familiar rural*, 4(3). <https://doi.org/10.23936/pfr.v4i3.126>

- Montenegro, M., & Miguel, L. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021* [Universidad César Vallejo]<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66970?show=full>
- Moore, M. H. (2021). Creating public value: The core idea of strategic management in government. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), e219. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.219>
- Noor, I., Alhidayatullah, A., & Amal, M. K. (2023). Dimensions of Service Quality in Influencing 1Customer Satisfaction. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 2(2), 189–197. <https://doi.org/10.54099/aijms.v2i2.656>
- OECD. (2018). *Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. OECD.
- OECD. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. OECD.
- Patricia Feiertag & Johanna Schoppengerd. (2023) Flexibility in planning through frequent amendments. The practice of land use planning in Germany. *Planning Practice & Research* 38:1, pages 105-122
- Quiroz Mejía, J. R. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial data*, 25(1), 79-102. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Rodriguez, V. H. P., Huaman, E. T., Andrade, D. L. V., Becerra, E. L., & Gavidia, M. J. F. (2023). Relationship between logistics management and public sector transparency in Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3), e01425. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1425>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *CIT Informacion Tecnologica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Rueda Sánchez, M. P., Armas, W. J., & Sigala-Paparella, S.-P. (2023). Análisis cualitativo por categorías a priori: reducción de datos para estudios gerenciales. *Ciencia y sociedad*, 48(2), 83-96. <https://doi.org/10.22206/cys.2023.v48i2.pp83-96>
- Ruiz Gutierrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>

- Sánchez, et al. (2022). DINÁMICA DE LA GESTIÓN PÚBLICA. editorial: España. KS OmniScriptum Publishing. ISBN: 9786202245944
- Sebastian Eichhorn & David Pehlke. (2022) Unintended effects of regional planning in Germany. *Growth and Change* 53:2, pages 933-950. Crossref
- Schoeman, I., & Chakwizira, J. (2023). Advancing a performance management tool for service delivery in local government. *Administrative Sciences*, 13(2), 31. <https://doi.org/10.3390/admsci13020031>
- Schoeman, I. y Chakwizira, J. (2023). Promoción de una herramienta de gestión del desempeño para la prestación de servicios en el gobierno local. *Ciencias Administrativas*, 13(2), 1–29. <https://doi.org/10.3390/admsci1302003>
- Thompson, D. D. P., & Anderson, R. (2021). The COVID-19 response: considerations for future humanitarian supply chain and logistics management research. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 11(2), 157-175. <https://doi.org/10.1108/jhlscm-01-2021-0006>
- Vargas Merino, J. A., & Zavaleta Chávez, W. E. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24,2 (Julio-Diciembre), 37-59. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Vega, F. (2019). Gestión administrativa Municipal de Puente Piedra, según percepción de los trabajadores de la Gerencia de Inversiones Públicas, Lima-2019
Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26962/Vega_PFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilchez Ramos, P. R. del P. (2022). Gestión en el gobierno local y desarrollo urbano sostenible en el Distrito de Independencia – Lima, 2021. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1039-1052. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.165>
- Vista de La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. (s.f.). Dominiodelasciencias.com. Recuperado 24 de octubre de 2023, de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284/2179>

ANEXOS

Anexo 1 Tabla de Matriz de Consistencia

Título: Análisis de la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local, Comas-2023

Pregunta general	Objetivo general	Categorías	Items	Metodología
¿De qué forma se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023?	Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.	Categoría 1 Gestión Municipal Sub Categoría Planificación estratégica Organización estratégica Ejecución de obras	1-2	Enfoque: Cualitativo Tipo: Teoría - Básica Diseño: hermenéutica Participantes: 08 participantes Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevistas Método de análisis: Hermenéutica (Triangulación múltiple)
Preguntas específicas	Objetivos específicos			
a) ¿Cómo la planificación estratégica acciona sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023?	a) Analizar cómo la planificación estratégica acciona sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023	Categoría 2 Calidad de servicio Sub categoría Confianza		

b) ¿Cómo se percibe la organización estratégica sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023?

c) Cómo la ejecución de obras eleva la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023?

b) Analizar cómo se percibe la organización estratégica sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

c) Analizar cómo la ejecución de obras eleva la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023

Aseguramiento
Resultados de procesos

Anexo 2: Tabla de categorización

Categorías	Definición conceptual	Subcategorías
Categoría 1 Gestión municipal	Andronicean (2021), señala que la gestión municipal comprende los actos administrativos de control y cautela de la transparencia como actividad pública, salvaguardando los recursos del estado	Planificación estratégica Organización estratégica Ejecución de obras
Categoría 2 Calidad de servicio	Calidad de servicio, consiste en el proceso de la gestión que produce efectos de confiabilidad, aseguramiento y resultados (Noor et al. 2023).	Confianza Aseguramiento Resultados de procesos

Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente es una entrevista tipo abierto que tiene como finalidad evaluar la gestión municipal de un gobierno local de Comas en función a la gestión municipal y calidad de servicio.

Datos. Nombres y apellidos

Fecha:

Edad:

Genero:

Condición:

Estudiante () Docente () Administrativo () Funcionario y/o servidor () poblador()

Objetivo general

Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.?

1. En su experiencia. ¿cómo se aborda los diagnósticos y los estudios de factibilidad en la gestión municipal?

.....
.....
.....
.....

2. En su opinión. ¿Cómo deberían ser los funcionarios y servidores de la gestión municipal? explique.

.....
.....
.....
.....

3. En su opinión. ¿Cómo funciona la Organización estratégica Municipal? Explique.

.....
.....
.....
.....

Objetivo específico 1

Analizar cómo la planificación estratégica acciona sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023

4. En su opinión. ¿Qué diría de la gestión actual sobre organización estratégica y planificación de la gestión municipal en el distrito de Comas? Comente.

.....
.....
.....
.....

5. ¿Considera que los recursos económicos se priorizan en función a lo planificado y organizado de las actividades de gestión municipal? Comente.

.....
.....
.....
.....

6. Considera que la ejecución de obras es pertinente a la capacidad de recursos de la comunidad? Comente.

.....
.....
.....
.....

Objetivo específico 2

Analizar cómo se percibe la organización estratégica sobre la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023

7. En su opinión. La calidad de servicio que brinda la municipalidad de Comas es adecuada.? Comente.

.....
.....
.....
.....

8. En su opinión. El aseguramiento busca controlar la calidad de servicio en base a indicadores y niveles de confianza y agrado? Comente.

.....
.....
.....
.....

Objetivo específico 3

Analizar cómo la ejecución de obras eleva la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023

9. Considera que los resultados de los procesos de gestión atinan a contemplar mejoras en la gestión tendiente a la calidad de servicio? Comente.

.....
.....
.....

10. En su opinión. ¿Qué dificultades encuentra en la gestión municipal y que sugiere para mejorarla? Comente.

.....
.....
.....
.....

11. En su opinión. Existe análisis y evaluación de los resultados del proceso de gestión Municipal? Comente.

.....
.....
.....
.....

Anexo 4 Modelo de Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Nataly Stephanie Pumalique Montufar, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a (asesor y/o autor) al teléfono 982072536 o correo nataly_24_77@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Nataly Stephanie Pumalique Montufar

Firma del autor



Yo acepto, **NORA FLORIANO SERENA**, Gerente de planificación municipalidad de Comas, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, ENTRE SERVIDORES DE UN GOBIERNO LOCAL, COMAS-2023

Firma y nombre del participante



Nora Floriano Serena

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Nataly Stephanie Pumalique Montufar, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a (asesor y/o autor) al teléfono 982072536 o correo nataly_24_77@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Nataly Stephanie Pumalique Montufar

Firma del autor



Yo acepto, **JUANA AMESQUITA MAQUERA**, Gerente de obras municipalidad de Comas, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, ENTRE SERVIDORES DE UN GOBIERNO LOCAL, COMAS-2023

Firma y nombre del participante



Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Nataly Stephanie Pumalique Montufar, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a (asesor y/o autor) al teléfono 982072536 o correo nataly_24_77@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Nataly Stephanie Pumalique Montufar

Firma del autor



Yo acepto, **SARA ROCA GOMEZ**, Asistente oficina de Administración-municipalidad de Comas, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, ENTRE SERVIDORES DE UN GOBIERNO LOCAL, COMAS-2023

Firma y nombre del participante



Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Nataly Stephanie Pumalique Montufar, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a (asesor y/o autor) al teléfono 982072536 o correo nataly_24_77@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Nataly Stephanie Pumalique Montufar

Firma del autor



Yo acepto, **ROSA ROJAS CANALES**, Docente de la Institución Educativa Jesus el Rey- Comas, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, ENTRE SERVIDORES DE UN GOBIERNO LOCAL, COMAS-2023

Firma y nombre del participante



ROSA ROJAS CANALES

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Nataly Stephanie Pumalique Montufar, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a (asesor y/o autor) al teléfono 982072536 o correo nataly_24_77@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Nataly Stephanie Pumalique Montufar

Firma del autor



Yo acepto **FANY VILCA POMA**, secretaria - Municipalidad de Comas, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, ENTRE SERVIDORES DE UN GOBIERNO LOCAL, COMAS-2023

Firma y nombre del participante



Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Nataly Stephanie Pumalique Montufar, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a (asesor y/o autor) al teléfono 982072536 o correo nataly_24_77@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Nataly Stephanie Pumalique Montufar

Firma del autor



Yo acepto, **NADEHIRA LAZARO CUADROS**, Comerciante Mercado 80 - Comas, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, ENTRE SERVIDORES DE UN GOBIERNO LOCAL, COMAS-2023

Firma y nombre del participante



Nadehira Lazaro Cuadros

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Nataly Stephanie Pumalique Montufar, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un/ una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a (asesor y/o autor) al teléfono 982072536 o correo nataly_24_77@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Nataly Stephanie Pumalique Montufar

Firma del autor



Yo acepto, **SEGUNDO HAYLAS BLAS**, Comerciante Ambulante - Comas, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, ENTRE SERVIDORES DE UN GOBIERNO LOCAL, COMAS-2023

Firma y nombre del participante



Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Nataly Stephanie Pumalique Montufar, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Analizar la forma en la que se percibe la gestión municipal en el desarrollo de la calidad del servicio, entre servidores de un gobierno local en Comas, el año 2023.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a (asesor y/o autor) al teléfono 982072536 o correo nataly_24_77@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Nataly Stephanie Pumalique Montufar

Firma del autor



Yo acepto **KEVIN RAMOS UCEDA**, Operario – Empresa E y B – SAC. preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, ENTRE SERVIDORES DE UN GOBIERNO LOCAL, COMAS-2023

Firma y nombre del participante



ANEXO 5 Matriz Evaluación por juicio de expertos



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Nº	SUB CATEGORIA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En su experiencia. ¿cómo se aborda los diagnósticos y los estudios de factibilidad en la gestión municipal?	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
2	En su opinión. ¿Cómo deberían ser los funcionarios y servidores de la gestión municipal? Explique	X		X		X		
3	En su opinión. ¿Cómo funciona la Organización estratégica Municipal? Explique	X		X		X		
4	En su opinión. ¿Qué diría de la gestión actual sobre organización estratégica y planificación de la gestión municipal en el distrito de Comas? Comente	X		X		X		
5	¿Considera que los recursos económicos se priorizan en función a lo planificado y organizado de las actividades de gestión municipal? Comente.	X		X		X		
6	Considera que la ejecución de obras es pertinente a la capacidad de recursos de la comunidad? Comente.	X		X		X		
7	En su opinión. La calidad de servicio que brinda la municipalidad de Comas es adecuada.? Comente.	X		X		X		

8	En su opinión. El aseguramiento busca controlar la calidad de servicio en base a indicadores y niveles de confianza y agrado? Comente.	X		X		x		
9	¿Considera que los resultados de los procesos de gestión atinan a contemplar mejoras en la gestión tendiente a la calidad de servicio? Comente	X		X		x		
10	En su opinión. ¿Qué dificultades encuentra en la gestión municipal y que sugiere para mejorarla? Comente	X		X		x		
11	En su opinión. Existe análisis y evaluación de los resultados del proceso de gestión Municipal? Comente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ EVERTH JESUS SÁNCHEZ DÍAZ **DNI: 10070370**

Especialidad del validador. **Dr. en Gestión**

10 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los



Firma del Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ DIAZ, EVERTH JESUS DNI 10070370	DOCTOR EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 24/09/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
SANCHEZ DIAZ, EVERTH JESUS DNI 10070370	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA, CURRICULO E INVESTIGACION Fecha de diploma: 25/11/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
	LICENCIADO EN EDUCACION	

Español (Per
Teclado Latir

Para cambia
la tecla Wind



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Nº	SUB CATEGORIA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En su experiencia. ¿cómo se aborda los diagnósticos y los estudios de factibilidad en la gestión municipal?	X		x		x		
2	En su opinión. ¿Cómo debe ser los funcionarios y servidores de la gestión municipal?	X		x		x		
2	En su opinión. ¿Cómo deberían ser los funcionarios y servidores de la gestión municipal? explique	X		x		x		
3	En su opinión. ¿Cómo funciona la Organización estratégica Municipal? Explique	X		x		x		
4	En su opinión. ¿Qué diría de la gestión actual sobre organización estratégica y planificación de la gestión municipal en el distrito de Comas? Comente	X		x		x		
5	¿Considera que los recursos económicos se priorizan en función a lo planificado y organizado de las actividades de gestión municipal? Comente.	x		x		x		
6	Considera que la ejecución de obras es pertinente a la capacidad de recursos de la comunidad? Comente.	X		X		x		
7	En su opinión. La calidad de servicio que brinda la municipalidad de Comas es adecuada.? Comente.	X		X		x		

8	En su opinión. El aseguramiento busca controlar la calidad de servicio en base a indicadores y niveles de confianza y agrado? Comente.	X		X		x		
9	Considera que los resultados de los procesos de gestión atinan a contemplar mejoras en la gestión tendiente a la calidad de servicio? Comente	x		x		x		
10	En su opinión. ¿Qué dificultades encuentra en la gestión municipal y que sugiere para mejorarla? Comente	x		x		x		
11	En su opinión. Existe análisis y evaluación de los resultados del proceso de gestión Municipal? Comente.	X		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Aguilar Padilla Fernando DNI. 10186815

Especialidad del validador. **DR. En Gestión Publica y Gobernabilidad**


12 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
AGUILAR PADILLA, FERNANDO YSAIAS DNI 10186815	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA Fecha de diploma: 23/09/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
AGUILAR PADILLA, FERNANDO YSAIAS DNI 10186815	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 19/03/97 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
AGUILAR PADILLA, FERNANDO YSAIAS DNI 10186815	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 31/01/89 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
AGUILAR PADILLA, FERNANDO YSAIAS DNI 10186815	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/01/2015 Fecha egreso: 15/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Nº	SUB CATEGORIA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En su experiencia. ¿cómo se aborda los diagnósticos y los estudios de factibilidad en la gestión municipal?	X		X		x		
2	En su opinión. ¿Cómo debe ser los funcionarios y servidores de la gestión municipal?	X		X		x		
2	En su opinión. ¿Cómo deberían ser los funcionarios y servidores de la gestión municipal? explique	X		X		x		
3	En su opinión. ¿Cómo funciona la Organización estratégica Municipal? Explique	X		X		x		
4	En su opinión. ¿Qué diría de la gestión actual sobre organización estratégica y planificación de la gestión municipal en el distrito de Comas? Comente	X		X		x		
5	¿Considera que los recursos económicos se priorizan en función a lo planificado y organizado de las actividades de gestión municipal? Comente.	x		X		x		
6	Considera que la ejecución de obras es pertinente a la capacidad de recursos de la comunidad? Comente.	X		X		x		
7	En su opinión. La calidad de servicio que brinda la municipalidad de Comas es adecuada.? Comente.	X		X		x		

8	En su opinión. El aseguramiento busca controlar la calidad de servicio en base a indicadores y niveles de confianza y agrado? Comente.	X		X		x		
9	Considera que los resultados de los procesos de gestión atinan a contemplar mejoras en la gestión tendiente a la calidad de servicio? Comente	x		x		x		
10	En su opinión. ¿Qué dificultades encuentra en la gestión municipal y que sugiere para mejorarla? Comente	x		x		x		
11	En su opinión. Existe análisis y evaluación de los resultados del proceso de gestión Municipal? Comente.	X		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Roxana Ibarra Padilla

DNI: 09015953

Especialidad del validador. **MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

13 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los



**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
IBARRA PADILLA, BETTSY ROXANA DNI 09015953	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 19/10/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
IBARRA PADILLA, BETTSY ROXANA DNI 09015953	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 21/04/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
IBARRA PADILLA, BETTSY ROXANA DNI 09015953	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EDUCACION PRIMARIA EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 17/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/03/2011 Fecha egreso: 15/08/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
IBARRA PADILLA, BETTSY ROXANA DNI 09015953	MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2007 Fecha egreso: 31/12/2008	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>