



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO DE
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión municipal y calidad del servicio que brinda la
municipalidad provincial de la región Piura-2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Caballero Marreros, Edson Johan (orcid.org/0000-0001-8012-5839)

ASESOR:

Dr. Córdova Pintado, Manuel Jesús (orcid.org/0000-0001-5780-0912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres Alfredo y Emma que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mis hijos, Alejandro, Tais y Mia quien han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A mi hermano Emerson que desde el cielo me ilumina para seguir adelante en mis proyectos, personales, profesionales y laborales.

AGRADECIMIENTO

Antes de todo agradezco a Dios por darme salud y sabiduría para mejorar día a día mi quehacer profesional.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante.

Mi sincero agradecimiento a mi asesor de tesis Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús por su esfuerzo y dedicación. Por sus conocimientos, sus orientaciones, su paciencia y motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador.

Y a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron en la realización de este trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CORDOVA PINTADO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN PIURA-2023", cuyo autor es CABALLERO MARREROS EDSON JOHAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 09 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANUEL JESUS CORDOVA PINTADO DNI: 02605589 ORCID: 0000-0001-5780-0912	Firmado electrónicamente por: MJCORDOVA el 09- 01-2024 11:40:53

Código documento Trilce: TRI - 0727958



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CABALLERO MARREROS EDSON JOHAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN PIURA-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
EDSON JOHAN CABALLERO MARREROS DNI: 40088751 ORCID: 0000-0001-8012-5839	Firmado electrónicamente por: ECABALLEROMA11 el 09-01-2024 22:02:21

Código documento Trilce: TRI - 0727960

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS	49
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Muestra de ciudadanos por género	17
Tabla 2. Evaluación de la validez de instrumento cuestionario	19
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad con el alfa de Cronbach	19
Tabla 4. Respuestas de los encuestados sobre la gestión municipal	22
Tabla 5. Respuestas de los encuestados sobre la eficacia de la gestión Municipal	23
Tabla 6. Respuestas de los encuestados sobre la eficiencia de la gestión Municipal	24
Tabla 7. Respuestas de los encuestados sobre el financiamiento de la gestión municipal	25
Tabla 8. Estadística descriptiva	26
Tabla 9. Pruebas de normalidad	27
Tabla 10. Correlación entre gestión municipal y calidad de servicio	27
Tabla 11. Correlación entre eficacia en la gestión municipal y calidad de servicio	28
Tabla 12. Correlación entre eficiencia en la gestión municipal y calidad de servicio	29
Tabla 13. Correlación entre financiamiento en la gestión municipal y calidad de servicio	30

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diseño de estudio	15
Figura 2. Respuestas de los encuestados sobre la gestión municipal en frecuencias y porcentajes	22
Figura 3. Respuestas de los encuestados sobre la eficacia de la gestión municipal en frecuencias y porcentajes	23
Figura 4. Respuestas de los encuestados sobre la eficiencia de la gestión municipal en frecuencias y porcentajes	24
Figura 5. Respuestas de los encuestados sobre el financiamiento de la gestión municipal en frecuencias y porcentajes	25

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue diseñar un plan de gestión municipal para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad de Piura 2023.

Con ese propósito, para obtener los datos, utilizamos la técnica de la encuesta y, como instrumento, el cuestionario sobre cada una de las variables que fue aplicado a 384 ciudadanos mayores de edad de la ciudad de Piura, la mitad de los cuales fueron hombres y la mitad mujeres.

Dichos cuestionarios, uno para cada variable, estuvieron estructurados en tres dimensiones, cada dimensión por tres indicadores y cada indicador se obtuvo con tres preguntas. Dichas preguntas tuvieron la siguiente escala de respuestas: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo.

La principal conclusión que he obtenido es que existe una correlación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio, lo cual permite afirmar que en la medida que mejora la gestión en la municipalidad provincial de Piura 2023, esta también contribuye en el fortalecimiento de la calidad de servicio de la misma.

Relación significativa que se obtuvo también al relacionar las dimensiones de la gestión municipal (eficacia, eficiencia y financiamiento) con la calidad del servicio.

Palabras clave: gestión municipal, calidad del servicio, eficacia, eficiencia, financiamiento.

ABSTRACT

The objective of the research was to design a municipal management plan for the improvement of the quality of service in the Municipality of Piura 2023.

For this purpose, to obtain the data, we used the survey technique and, as an instrument, the questionnaire on each of the variables that was applied to 384 adult citizens of the city of Piura, half of whom were men and half women.

These questionnaires, one for each variable, were structured in three dimensions, each dimension by three indicators and each indicator was obtained with three questions. These questions had the following scale of responses: 1. Strongly disagree 2. Disagree 3. Neither Agree Nor Disagree 4. Agree and 5. Totally agree. The main conclusion I have obtained is that there is a significant correlation between municipal management and the quality of service, which allows us to affirm that to the extent that management improves in the provincial municipality of Piura 2023, it also contributes to strengthening the quality of service of the same.

A significant relationship was also obtained by relating the dimensions of municipal management (effectiveness, efficiency and financing) with the quality of the service.

Keywords: municipal management, quality of service, effectiveness, efficiency, financing.