



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el

distrito Anco-Huallo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huari Perez, Stefany (orcid.org/0000-0002-9485-3359)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (orcid.org/0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre que con esfuerzo y esmero estuvo apoyando mis logros, motivándome a seguir con mi carrera profesional y cursar la maestría.

Agradecimiento

A Dios por la buena salud que me acompaña y ayudarme a sobrellevar momentos difíciles. A mis padres por todo el sacrificio y la oportunidad que me brindaron de poder concluir la carrera.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Interpretación de los valores de correlación	20
Tabla 2. Niveles de la variable gestión municipal.....	21
Tabla 3.	22
Tabla 4. Niveles de la variable calidad de los servicios públicos.....	23
Tabla 5. Niveles de la dimensión de la variable calidad de los servicios públicos	24
Tabla 6. Correlación entre la variable gestión municipal y la variable calidad de los servicios públicos.....	25
Tabla 7. Correlación entre la variable gestión municipal y la dimensión elementos tangibles	26
Tabla 8. Correlación de la variable gestión municipal y la dimensión fiabilidad	27
Tabla 9. Correlación de la variable gestión municipal y la dimensión capacidad de respuesta.....	28
Tabla 10. Correlación de la variable gestión municipal y la dimensión seguridad	29
Tabla 11. Correlación de la variable gestión municipal y la dimensión empatía	30

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable gestión municipal	21
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable gestión municipal	22
Figura 3. Niveles de la variable calidad de los servicios	23
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable calidad de los servicios públicos	24

Resumen

El presente trabajo titulado “Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021”, buscó como objetivo general determinar la relación entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito AncoHuallo, 2021. Metodológicamente la investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 235 pobladores mayores de 18 años del distrito de Anco-Huallo. Para recoger los datos se empleó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Los resultados de la prueba estadística de correlación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos evidenciaron un p-valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.752; con lo cual se concluyó que existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021. Es decir, al realizar una adecuada gestión a través de las dimensiones promoción económica, gestión educativa, promoción en salud, desarrollo social, y cuidado medioambiental, se posibilita promover una adecuada calidad de los servicios públicos para la ciudadanía.

Palabras clave: Gestión municipal, calidad de los servicios públicos, desarrollo social.

Abstract

The present work entitled "Municipal management and quality of public services in the Anco-Huallo district, 2021", sought as a general objective to determine the relationship between municipal management and tangible elements in the AncoHuallo district, 2021. Methodologically the investigation was of basic type, correlational level, and non-experimental cross-sectional design. The sample was 235 residents older than 18 years of the Anco-Huallo district. To collect the data, the survey was used as a technique, and the questionnaire as an instrument. The results of the statistical test of correlation between municipal management and the quality of public services showed a p-value equal to 0.000 and a correlation coefficient of 0.752, with which it was concluded that there is a significant relationship between municipal management and quality of public services in the Anco-Huallo district, 2021, that is, by carrying out adequate management through the dimensions of economic promotion, educational management, health promotion, social development, and environmental care, it is possible to promote adequate quality of public services for citizenship.

Keywords: Municipal management, quality of public services, social development.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional las expectativas en el gobierno están en un punto frágil, la responsabilidad limitada, la falta de transparencia y la baja calidad de los servicios públicos se combinan con niveles sin precedentes de acceso a la información, ciudadanos informados, estructuras de la sociedad civil empoderadas y mayores expectativas de los ciudadanos; todas son solo algunas de las razones por las que el sector público a nivel mundial está en la mira. Muestra de la escasa eficiencia en la gestión municipal se hace evidente en el plano internacional en países Árabes, los cuales presentan deficiencias crecientes en términos de calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios gubernamentales, manifestándose en el descontento de la población con los servicios recibidos en los diversos ámbitos (Mourtada y Salem, 2016).

A nivel nacional, en Perú, también subsiste dicha problemática, lo cual conlleva a que los peruanos manifiesten su descontento con los servicios recibidos por parte de la gestión de sus autoridades, lo cual se ha hecho notorio en tiempos recientes, con mayor énfasis ante el escenario de problemas con la pandemia COVID -19, debido a que la población ha percibido una pésima atención de los servicios de salud por parte de sus autoridades, teniendo mayores alcances problemáticos al combinarse con el descontento ciudadano con los servicios de los sectores económicos y la educación, y la misma representatividad de sus autoridades (Casiano y Cueva, 2020).

A nivel local, en el distrito de Anco Huallo, la problemática en cuanto al descontento de la población con la calidad de las funciones públicas también es un tema latente, lo cual se pudo conocer a través de las conversaciones con los mismos pobladores, quienes manifestaban una débil percepción en cuanto a los elementos tangibles asociados a los servicios recibidos, no sentían confianza en el desempeño de los mismos, considerando que los servidores públicos no demostraban la capacidad para poder atender las necesidades, no expresaban la empatía con las necesidades de la población, y la inseguridad cada vez es mayor en las calles. Asimismo, de las conversaciones con algunos funcionarios de la municipalidad pudo conocer que dicha situación pudo ocasionarse por una débil gestión pública de las autoridades, ya que, son escasas las acciones y proyectos a nivel económico y educativo, una débil gestión de las mejoras en

salud, y descuido del tema medioambiental. Es así que, para poder realizar un análisis real de la problemática en el distrito se ha planteado el presente estudio, de modo tal que se evite una situación negativa de deterioro progresivo en la gestión de la prestación estatal y con ello perjudicar el bienestar de los pobladores.

Para desarrollar la problemática planteada la investigación abordó como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021? Siendo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco-Huallo, 2021?; ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco-Huallo, 2021?; ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco-Huallo, 2021?; ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco-Huallo, 2021?; ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco-Huallo, 2021?

Referente a la justificación a nivel teórico, se ha construido un marco teórico de carácter científico y relevancia para el desarrollo bibliográfico en cuando a las variables gestión municipal y calidad de los servicios públicos, producto de un proceso continuo de búsqueda de fuente de información de carácter científico, tanto de procedencia nacional como internacional, luego de lo cual se seleccionó la información relevante para el estudio, analizando, sistematizando, resumiendo la misma, y llevando a cabo la redacción propia en el presente trabajo, citando oportunamente cada una de las fuentes de información consultadas, ordenando la información en base a las variables de estudio y la relevancia de la información.

La justificación práctica radica en el sentido que los hallazgos de la presente investigación serán válidos y útiles para aplicarse en la municipalidad de Anco Huallo, pudiendo ser empleados para plantear acciones estratégicas en base a las deficiencias halladas y desarrollar actividades de carácter práctico con las que se implemente mejoras de la gestión municipal orientadas a implementar mejoras en la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a la población.

La justificación metodológica implica que el presente estudio se dirigió en base a un marco metodológico adecuado para abordar con pertinencia la problemática propuesta, de esa manera, se empleó la estadística descriptiva e

inferencial. Mediante la estadística descriptiva se analizó el panorama actual en cuanto a las variables y sus dimensiones, y en el caso de la estadística inferencial, se empleó la prueba estadística Rho de Spearman para probar cada una de las hipótesis de la investigación. Dicho desarrollo metodológico ha permitido hallar los resultados para cada uno de los objetivos planteados.

Es así que, al señalar las implicancias de la presente investigación, para alcanzar cada una de ellas fue necesario direccionar el estudio, teniendo como objetivo general: “Determinar la relación entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021”. Estableciendo como objetivos específicos: determinar la relación entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021. Planteando como objetivos específicos: determinar la relación entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco-Huallo, 2021; determinar la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco-Huallo, 2021; determinar la relación entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco-Huallo, 2021; determinar la relación entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco-Huallo, 2021; determinar la relación entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco-Huallo, 2021.

Determinándose como hipótesis general: “Existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021”. Siendo las hipótesis específicas: existe relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco-Huallo, 2021; existe relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco-Huallo, 2021; existe relación significativa entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco-Huallo, 2021; existe relación significativa relación entre la gestión municipal y seguridad en el distrito AncoHuallo, 2021; existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco-Huallo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se realizaron diversos estudios, dentro de ellos se encuentra a Estrada (2019) realizó un estudio titulado “Administración municipal y calidad de la función pública en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018”, con el propósito de establecer la afinidad de la administración municipal con el desarrollo de la alcaldía. Realizada con el tipo básica, empleando el nivel correlacional, y desarrollando un diseño no experimental. Estuvo constituida por 125 pobladores como muestra, a los cuales se aplicó cuestionarios. Teniendo como principales resultados un valor p igual a 0.00 en la relación de las variables en estudio, además, que ambas presentaban un nivel medio de desempeño en un 45% y 53%. Arriba a la conclusión que la gestión municipal infiere de forma significativa sobre el desarrollo del municipio local, y que la gestión del factor económico, gestión educativa, la gestión en salud, y cuidado del medioambiente son factores necesarios de trabajar.

Otro estudio es el de Pinchi (2018) titulado “Administración gubernamental y el servicio de calidad en la alcaldía de Manantay, provincia de Coronel Portillo, Ucayali, 2017”. Tuvo por finalidad establecer afinidad entre las variables clasificadas. Metodología de ruta cuantitativa, tipo aplicada, empleó el nivel correlacional, y se realizó siguiendo un diseño no experimental. A través de la aplicación de los cuestionarios a una muestra integrada por 85 empleados públicos y 85 pobladores de la localidad, se halló que la administración municipal se encontraba mayoritariamente en un rango moderado (48%) y la calidad de los servicios brindados en un rango inferior (51%), existiendo un p valor de 0.000 en la correspondencia de las variables. Concluyendo que las variables clasificadas, tienen afinidad de manera significativa; asimismo, la gestión municipal se encuentra asociada, con un p valor inferior a 0.05, con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía de la variable calidad del servicio.

Así también, Palacios (2018) realizó una investigación denominada “Gestión gubernamental y progreso local de la Provincia de Chupaca, Junín, 2016”. Tuvo la finalidad de establecer la afinidad existente entre las variables asignadas. Se realizó bajo el método aplicado, nivel descriptivo correlacional, y diseño no experimental, fueron 360 ciudadanos de la provincia de Chupaca los

que conformaron el marco de la muestra. Co apoyo de la técnica del cuestionario los resultados indicaron que la gestión municipal tenía un nivel medio de desempeño (51%), apreciándose un débil desarrollo local (45%), además, el p valor de la prueba de correlación Rho de Spearman igual 0.667. Concluyendo que la gestión municipal tiene afinidad directa y significativa con el progreso local de dicha provincia.

Álvarez (2018) realizó un estudio denominado “Administración municipal, servicio al usuario y prestación de calidad, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017”, con el fin de determinar el impacto de la administración municipal y el servicio al usuario en la prestación de calidad. Se propuso el método hipotético deductivo, nivel correlacional, y diseño no experimental, transversal. Se destinó los cuestionarios a una muestra constituida por 384 pobladores usuarios. Los resultados indicaron que la gerencia pública se encuentra en un nivel débil (37%), y la calidad del servicio en un nivel regular (42%), además el valor p de la prueba de correlación resultó ser igual a 0.001. Concluyéndose que existe una asociación entre las variables asignadas en dicho municipio. Además, la administración en el municipio se relaciona de forma significativa con las dimensiones; elementos tangibles y capacidad de respuesta de la variable servicio de calidad.

Otro estudio antecedente es el de Perales (2018) denominado “Administración municipal y calidad en la función pública en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018”, realizado teniendo como propósito instaurar la manera en que interactúan las variables clasificadas. Estudio descriptivo con diseño no experimental. Siendo tamaño de la muestra igual a 50 trabajadores administrativos. Para la recolección de datos se usó el cuestionario. Dentro de los hallazgos se evidenció un p valor menor a 0.05 y un valor Rho Spearman igual a 0,836. Se concluyó que la gestión municipal guarda una relación significativa con la prestación de calidad. Además, se determinó que la gestión municipal incide de manera significativa sobre las dimensiones con mayor fuerza de correlación sobre las dimensiones fiabilidad y empatía.

Además, se registra el estudio de Monsefu (2021) titulado “Administración municipal y calidad de la función pública en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021”, teniendo como objetivo establecer la interacción entre las variables clasificadas, 2021. El tipo de investigación, básica, diseño no experimental. A

través del uso del cuestionario y una muestra 173 usuarios. Se demostró que el grado de la administración municipal, fue moderado de 45 %; 45% moderado para el servicio de calidad. Se llegó a la conclusión de que existe efecto en la calidad de la función pública, acorde al coeficiente Rho = 0.949 y un valor p alcanzado de 0,000. Además, se determinó que la gestión incide de manera significativa sobre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

A nivel internacional también se registran estudios en torno al tema abordado, tales como el estudio de Jerez et al. (2018) titulado “Impresión del servicio de calidad de la colecta de residuos sólidos: valoración de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador”, teniendo como fin estimar la calidad de la función pública domiciliaria. Siguiendo un enfoque mixto, cualitativo-cuantitativo, empleando la guía de análisis documental para recoger los datos. La muestra fueron 122 pobladores. Concluyendo que, la percepción de los pobladores apuntaba a que los servicios del municipio, en referencia al servicio de manipulación de residuos sólidos, no tienen buenos estándares de calidad, percibiéndose como causa de ello la mala gestión de las autoridades, lo cual genera la falta de recursos físicos y humanos adecuados para llevar a cabo las labores de desecho de residuo sólido con pertenencia.

Por su parte Arredondo y Gómez (2017) realizaron la investigación “La calidad en la función pública desde el criterio del usuario en una empresa de alcantarillado y agua potable en Santo Domingo” en la que buscaron determinar el punto de vista del usuario sobre la prestación de calidad domiciliaria de agua potable y alcantarillado sanitario. Estudio de nivel correlacional, y realizado siguiendo un diseño no experimental, siendo el tamaño muestral igual a 100 consumidores, recogiendo los datos con el cuestionario. Hallando que los encuestados tenían una mala percepción de la prestación de calidad brindada por en el servicio de agua potable y alcantarillado por el ente municipal, observándose un débil desempeño del personal que brinda el servicio, del material y equipo con el que se brinda el servicio, y el escaso accionar de las autoridades para orientar la provisión del servicio con adecuados estándares de calidad.

Asimismo, Ochoa et al. (2019) realizaron una investigación titulada “Administración de la calidad en un gobierno autónomo descentralizado GAD

municipal: una guía para su implementación”, buscando analizar la administración de la calidad en los GAD. Investigación de tipo básica y nivel descriptivo. Como muestra se consideró al acervo documentario, recogiendo la información mediante guías de análisis documentales. Concluyendo que, dentro de los gobiernos municipales no se implementaron programas de gestión adecuados, en ese sentido, se trabaja de manera organizada siguiendo la estructura jerárquica funcional de la institución, pero ello no es suficiente para lograr una adecuada gestión, ya que, hace falta que se trabaje el fortalecimiento en base a las innovaciones en gestión pública, y que se recojan las necesidades reales de la ciudadanía.

También se cuenta con el estudio de Villa, et al. (2017) denominado “Estudio de la función pública y la satisfacción del consumidor en la ciudad de Riobamba”. El propósito del estudio fue cuantificar la calidad de la función pública y el nivel de satisfacción del consumidor en dicha localidad. Estudio descriptivo y no experimental, siendo 2.378 ciudadanos los que brindaron los datos de estudio a través de un cuestionario. A partir de este estudio se puede determinar que los pobladores consideraban, en un 55%, que la calidad de la función pública se ubicaba en un nivel medio, existiendo diversas áreas en las que se encuentran insatisfechos, siendo las principales las relacionadas con el desempeño del personal administrativo y el trato que reciben de los mismos tras acudir a solicitar información u orientación.

Mientras que, Dyatlov et al. (2021) realizaron un estudio titulado “Gestión gubernamental local en el sur de Rusia: técnicas de administración en rumbo de la eficiencia”; con el objetivo de analizar las técnicas en apoyo de la dirección estatal en la práctica de aumentar la eficiencia del gobierno municipal ruso. Estudio realizado bajo el tipo de investigación básica, con nivel descriptivo, y diseño no experimental. La muestra la constituyó el acervo documentario, 87 expertos, 44 jefes adjuntos de administración (administradores de la ciudad), 19 parlamentarios locales, 12 periodistas de medios locales y 12 profesores de ciencias sociológicas / políticas. Para recoger la información se hizo uso del cuestionario y la guía de análisis documental. Concluyendo: la gestión municipal es una labor que incide de manera significativa sobre el desempeño eficiente de los gobiernos municipales, contribuyendo al desarrollo de la comuna y el bienestar de sus habitantes, existiendo factores claves de la gestión municipal,

tales como la estimulación de la actividad empresarial en la administración municipal, la gestión de actividades sociales, medioambientales, y promoción de salud y cultural, las que logran que dentro de la comunidad se tengan adecuadas percepciones sobre la calidad de desempeño y servicios que les proveen las autoridades.

El desarrollo de la gestión municipal como constructo formal se fue gestando a partir de diversas contribuciones teóricas asociadas con la gestión pública y temas asociados a la administración, en ese camino se encuentran Crozier y Friedberg, quienes en el año 1990 manifestaron que las municipalidades carecen de un enfoque orientado al servicio, existiendo discordancias entre la realidad percibida por las municipalidades y lo que el ciudadano vive en realidad, asimismo en 1995 Merton manifestaba que existían debilidades en el sistema de control interno de las municipalidades, dificultades para la elaborar, aprobar y publicar instrumentos de planificación, y en especial planes reguladores, planteando en base a ello la teoría de las disfunciones de la burocracia y el ritualismo burocrático. El mismo año, Peter Senge ponía de manifiesto que las organizaciones deben ampliar su visión, atendido más allá de una sola tarea o labor particular, al impacto que la misma genera sobre el resto de áreas de la gestión municipal (Arroyo, 2016).

En tiempos actuales se habla de conducir las organizaciones estatales a través de la nueva gestión pública, la cual busca ejercer una administración eficiente y eficaz, la cual pueda lograr cubrir las necesidades latentes de cada ciudadano bajo el menor coste posible, lo cual requiere involucrar a la ciudadanía en los procesos de evaluación y planteamiento de las políticas de carácter público, así como los planes y proyectos, ello lograría la sinergia del trabajo articulado del gobierno y la ciudadanía (De la Garza et al., 2018).

La gestión municipal se entiende como aquel conjunto de procesos que están orientados a atender cada una de las actividades propias de las funciones de las municipalidades, de acuerdo a lo estipulado en la legislación del territorio en el cual se encuentran establecidas, todas las cuales derivan en la atención de las necesidades de una determinada población y la mejora del desarrollo territorial y social (Chykarenko y Mamatova, 2019). Es un medio que permite a las instituciones municipales tener un óptimo desempeño y alcanzar sus objetivos, convirtiendo el actuar público en un proceso sistémico, flexible e

integral de búsqueda de resultados, generando la capacidad de proveer servicios adecuados para satisfacer las de necesidades y llenar las expectativas de la población, un conjunto de capacidades que poseen los órganos de gobierno municipal para planificar, gestionar, y administrar sus recursos dentro de su ámbito de actuación, estableciendo para ello procedimientos transparentes que incidan en el logro del desarrollo local y la calidad de vida de la ciudadanía (Hughes, 2017).

La finalidad de la gestión municipal está orientada al desarrollo local como uno de los ejes estratégicos para alcanzar el desarrollo del país, lo cual exige planificar y llevar a cabo de manera consciente la dirección de procesos estratégicos de carácter económico y social, elaborando políticas de desarrollo local, las mismas que tengan en consideración la adecuada gestión de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos para organizarlos de modo tal que permitan el logro de las metas y objetivos institucionales en pro de la atención a la población (Vergara y SortheGUI, 2020).

Cualquier gestión será eficaz si dentro de ella se abordan cada uno de los aspectos que retroalimentan a la organización, cubriendo las necesidades de los miembros de la mismas, facilitando un entorno y herramientas claves para su desempeño, proyectando las actividades en base a los objetivos organizacionales, alineando los esfuerzos de cada uno de los funcionarios para obtener resultados positivos (Ruiz, 2017). Todo ello implica mayor capacidad de respuesta de los funcionarios públicos a las demandas de los ciudadanos vistos como clientes, restableciendo el papel destacado de los ciudadanos en la administración pública, generar la capacidad de deliberación (Divay y Micheau, 2016). En ese sentido, el sistema general de gestión municipal se puede tornar deficiente por la falta de una adecuada planificación, por la carente organización de los elementos organizacionales, además, pueden intervenir factores externos como la limitación de recursos financieros que permitan ejecutar las funciones estatales (Vladimirovich et al., 2017).

Para desarrollar la gestión municipal es necesario articular el proceso de gestión con la planificación estratégica y operativa, lo cual implica identificar las necesidades de la población, indicadores y metas de desempeño, actividades claves para el logro de objetivos, los resultados de la gestión, actuar bajo la dirección de las políticas públicas regionales y nacionales, desempeñarse bajo

los principios de transparencia, equidad, eficacia, calidad, y eficiencia, desarrollar una cultura de planificación, cogestionar, coordinar, y articular propuestas en pro del desarrollo comunal, local y humano (Hurtado y Gonzales, 2015). Siendo importante que las instituciones gubernamentales fortalezcan la gestión de su talento humano, ya que son ellos los encargados de ejercer las actividades necesarias para trabajar a favor de la comunidad, por lo cual se hace necesario promover en los mismos la capacitación y cultura de compromiso con la sociedad (López, 2018).

Las estrategias de gestión adoptadas por los gobiernos municipales pueden ser diferentes estando determinados por varios factores, como el lugar geográfico, el clima político y la orientación del partido gobernante, el contexto socioeconómico, los aspectos demográficos, la cultura y tradición local, la demanda de servicios públicos, el nivel de finanzas, entre otros, en ese sentido, el gobierno de cada localidad tiene sus propias preferencias y toma decisiones para la prestación de servicios públicos (Corrado, 2016). Poner en marcha la gestión de una institución pública de gobierno no es una tarea fácil, partiendo del sentido de la necesidad de englobar un conjunto de procesos y estrategias para abordar la atención de una sociedad con un sinnúmero de necesidades, existiendo grandes desafíos que se deben enfrentar, tales como: definir objetivos con claridad y sencillez; gestionar la toma de decisiones sobre la base del análisis y conocimiento de la realidad social; articular los recursos con las capacidades institucionales; y generar la capacidad de autorregulación (Pedraja, 2017).

La gestión de los órganos de gobierno requiere una constante identificación de modelos innovadores de administración y gestión pública, los cuales permitan una reestructuración hacia estrategias de gobernanza que se adapten a los cambios presentes y futuros de los requerimientos dentro de una sociedad evolutiva, planteando nuevos escenarios políticos que permitan adecuarse a los requerimientos de la sociedad y realizar la planificación de su desempeño sobre la base de una proyección a futuro (Pont, 2016).

Se pueden considerar como dimensiones de la gestión municipal al conjunto de capacidades de los gobiernos municipales para desempeñarse como facilitador de oportunidades, articulando esfuerzos para atender a las necesidades de la sociedad, dentro de dichas dimensiones están: Promoción económica, gestión educativa, promoción en salud, desarrollo social, cuidado

medioambiental, y el rol regulatorio. La promoción económica referida al diseño e implementación de estrategias para promover el desarrollo dentro de la localidad, facilitando oportunidades a través de la coordinación e innovación empresarial, dentro de sus indicadores se considera al desarrollo local, en cuanto a los avances de su potencial económico y productivo, y la gestión de imagen territorial innovadora, es decir, presentar a la comunica como un distrito atractivo para las inversiones y puesta en marcha de proyectos (Arraiza, 2019).

La gestión educativa implica vincular el eje educativo y el eje productivo en busca de lograr la fortificación y orientar el progreso de las capacidades de recursos humanos, favoreciendo la educación y capacitación, entre sus indicadores está el apoyo a la formación del recurso humano, es decir la generación de oportunidades para la formación académica y personal de la población, otro indicador sería vincular el sistema educativo con el sistema productivo, es decir, que la educación se base en los requerimientos de la sociedad y contribuya al progreso. La promoción en salud es buscar que la ciudadanía goce de salud integral, para ello se gestionan indicadores como la fijación de políticas en ámbito local, la atención de la salud de grupos vulnerables, y el desarrollo de acciones en salud preventiva (Arraiza, 2019).

En cuanto a la calidad de las prestaciones, este constructo ha sido analizado a través del tiempo, destacando dentro de los teóricos más importantes para su desarrollo conceptual Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes propusieron en el año 1988 el modelo de SERVQUAL para realizar la cuantificación de la calidad en las función estatal, además, están Cronin y Taylor, quienes propone el modelo SERVPERF de medición de la prestación de calidad. Asimismo, existen diversos estudios que se refieren a la prestación de calidad en el sector estatal, las cuales han moldeado el actuar de la gestión y administración pública, sirviendo para determinar diversos dispositivos normativos, uno de los más recientes se dio en el año 2009; la Junta de Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas gestó la iniciativa de Piso de Protección Social (PPS); a través de esta iniciativa, la importancia estratégica es fortalecer la protección social para todos y asegurar la ciudadanía tenga un acceso a las prestaciones básicas de calidad y a las transferencias comunitarias, de manera especial para aquellas poblaciones que son más pobres y vulnerables (Olarte, 2016).

La calidad de los servicios públicos implica que respondan a determinadas características tales como la simplicidad, claridad de sus características, responsabilidad de los proveedores del servicio, integridad de las instalaciones e infraestructura inmersas en el servicio, facilidad de acceso, disciplina, cortesía y amabilidad de quienes participan de su provisión, y confort en el ambiente del servicio, las cuales logren que la población pueda percibir como satisfechas sus necesidades con el uso de tales servicios (Corrado, 2016).

El servicio público es una forma de servicio o prestación a la comunidad a cargo de funcionarios del gobierno y todas las institucionales representativas del gobierno en los diferentes niveles, se trata de un conjunto de acciones que se materializan en la dotación de un servicio específico con características determinadas para atender una necesidad de la población y promover el bienestar (Rodríguez y Garza, 2020). Es toda actividad cuyo cumplimiento se encuentra asegurado bajo la regulación y fiscalización de los actores de la política pública, tratándose de prestaciones que son indispensables para desenvolvimiento armonioso dentro de la sociedad, generando que las necesidades de la población sean cubiertas, brindando las condiciones para generar adecuados estándares de calidad de vida dentro de un determinado territorio a través de la contribución a la satisfacción y de los derechos básicos de la ciudadanía (Tornos, 2016).

En ese sentido, se considera como servicio público al conjunto de actividades organizadas que deben ofrecerse de manera universal, obligatoria, continua, y bajo condiciones calidad e igualdad dentro de a toda la población, con la finalidad de lograr que las necesidades esenciales sean cubiertas, impulsando el progreso común, la reducción de brechas y el atraso de la comunidad (Matias, 2015). Se trata del esfuerzo de los órganos de gobierno por cumplir con los derechos básicos de la sociedad; y es la obligación del gobierno de cumplir con estos derechos básicos. El servicio público es una forma de actividad de servicio llevada a cabo por el gobierno tanto en forma de servicios como de bienes para cumplir los requerimientos de la localidad y en el contexto de la legislación de implementación (Van, 2016).

Las municipalidades representan el gobierno local, y son las responsables de brindar los servicios públicos a la población, para lo cual es necesario que tengan conocimiento de las necesidades y condiciones de vida de la comunidad,

la problemática existente dentro de la misma, los interés de los ciudadanos y su percepción sobre el sobre el sector público; en base a lo cual desarrollen la capacidad de adaptación, y puedan ajustar su actuar para operar con eficiencia y brindar adecuados servicios a la población que representan (Arroyo, 2016).

La globalización de los mercados y la competencia dentro del sector privado ha generado que la población sea más exigente en la búsqueda de satisfacción de sus necesidades a través del uso de recursos públicos; por ende, la gestión en las instituciones públicas requiere implementar procesos para cubrir las demandas sociales recurrentes. Una organización pública que se encuentre estructurada sobre la base de una adecuada gestión de procesos tendrá determinado el camino de lo que se quiere realizar y la manera en que se va a realizar, generando sinergia de los recursos de la institución, lo cual hace posible desarrollar servicios de calidad para atender a la mayor cantidad de ciudadanos (Domingo, 2016).

Asimismo, el desarrollo social significa promover el progreso de la comunidad y a cada uno de sus habitantes, gestionando indicadores como: identificar las demandas sociales, la integración social y comunitaria, y el desarrollo de actividades de participación ciudadana; cuidado medioambiental, implica el mejoramiento de la calidad ambiental, entre los indicadores de esta dimensión está el saneamiento y ornato público, y el desarrollo de acciones para mejorar la calidad ambiental. El rol regulatorio se refiere al ejercicio de la autoridad a nivel local, lo cual se expresa a través de indicadores como la capacidad de brindar seguridad ciudadana, y la prestación de bienes y servicios públicos (Arraiza, 2019).

Puede considerarse que existe un adecuado desempeño en la provisión de servicios públicos cuando se alcanza la eficiencia y eficacia. La eficiencia implica que los gobiernos puedan brindar el servicio con éxito al menor costo; mientras que, la eficacia implica considerar el carácter social y humano de los servicios públicos, buscando que los mismos lleguen a satisfacer las necesidades de la población (Sacristán, 2016). El público espera que los funcionarios públicos sean más receptivos en la prestación de servicios públicos no solo a los grupos mayoritarios y fuertes, sino también a los grupos minoritarios y débiles y marginados, de esa manera, el objetivo principal de los servicios públicos debe orientarse a la atención de las necesidades y deseos de los

usuarios (Jaramillo y Alcázar, 2017).

Es así que, lograr satisfacer a la población con la dotación de los servicios públicos va a depender del nivel de eficiencia con que sean provistos por las autoridades, para ello se debe llevar a cabo un diseño óptimo de soluciones técnicas para abarcar los problemas sociales latentes, ello implica que se optimice el uso de los recursos públicos limitados para generar servicios de calidad que a su vez sean suficientes para abastecer a la mayor cantidad de la población, de esa manera, una dotación eficiente de los servicios público implica: generar los servicios en base a un análisis de costos y beneficios entre el consumo público actual y futuro, maximizar la producción de los servicios con los recursos disponibles, distribuir los servicios bajo principio de equidad, y posibilitar que la oferta de los servicios iguale a la demanda de los mismos (Córdova, 2017).

Dentro de las dimensiones de la calidad de servicio se pueden distinguir, la fiabilidad, la capacidad de brindar de manera correcta y correcta, el tipo de servicio que se ha prometido a los consumidores / clientes; la responsabilidad, conciencia o deseo de ayudar a los usuarios y brindar una prestación rápida; empatía, la voluntad de brindar servicios para acercarse, proteger a los miembros y tratar de averiguar los deseos y necesidades de los clientes; elementos tangibles, la apariencia de los empleados y otras instalaciones físicas, como equipos o equipos que respaldan los servicios en un ánimo por aumentar la prestación de calidad, sugiere varios principios en la prestación de servicios al sector público, establecer estándares de servicio, lo que significa que los estándares no solo se refieren a estándares para productos de servicio, sino también a procedimientos de servicio estándar en relación con la prestación de servicios de calidad (Arfan el al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue realizada bajo el tipo básica, el cual hace alusión a aquellos estudios que se encuentran orientados a desarrollar procedimientos de carácter científico que permitan abordar una determinada problemática y generar conocimiento o innovar el existente en torno a la misma (Li et al., 2018). En ese sentido, se trata de estudios que hacen uso de la teoría existente para basar sus investigaciones y desarrollar hallazgos para cerrar brechas de conocimiento (Baimyrzaeva, 2018).

El nivel del estudio fue correlacional, busca establecer la interacción entre dos o más variables y las dimensiones clasificadas; lo que en teoría propone predecir el proceder de una variable a través del estudio de rendimiento de la otra (Curtis et al., 2016).

El diseño fue no experimento transaccional; se considera investigación no experimento cuando no ocurre manipulación sobre las variables en análisis; por ende los datos son recogidos de su medio natural (Abutabenjeh y Jaradat, 2018). El estudio transaccional está referido a cuando el recojo de información es realizado por única vez en un tiempo determinado (Maninder, 2016).

3.2. Variables y operacionalización

Variable x: Gestión municipal

Definición conceptual: Se entiende como aquel conjunto de procesos que están orientados a atender cada una de las actividades propias de las funciones de las municipalidades, de acuerdo a lo estipulado en la legislación del territorio en el cual se encuentran establecidas, todas las cuales derivan en la atención de las necesidades de una determinada población y la mejora del desarrollo territorial y social (Chykarenko y Mamatova, 2019).

Definición operacional: La variable fue medida mediante un cuestionario conformado por 28 ítems, en los que, acorde con el planteamiento de Arfan et al. (2021), se abordaron las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

Dimensiones e indicadores:

- a) Promoción económica
 - i. Desarrollo local
 - ii. Gestión de imagen territorial innovadora
- b) Gestión educativa
 - i. Apoyo a la formación del recurso humano
 - ii. Vincular el sistema educativo con el sistema productivo
- c) Promoción en salud
 - i. Fijación de políticas locales en salud
 - ii. Atención de la salud de grupos vulnerables.
 - iii. Desarrollo de acciones en salud preventiva
- d) Desarrollo social
 - i. Identificar las demandas sociales
 - ii. Integración social y comunitaria
 - iii. Desarrollo de actividades de participación ciudadana
- e) Cuidado medioambiental
 - i. Saneamiento y ornato público
 - ii. Desarrollo de acciones de mejora de la calidad ambiental
- f) Rol regulatorio
 - iii. Prestación de bienes y servicios públicos
 - iv. Seguridad ciudadana

Variable Y: Calidad de los servicios públicos

Definición conceptual: Implica que los servicios públicos respondan a determinadas características tales como la simplicidad, claridad de sus características, responsabilidad de los proveedores del servicio, integridad de las instalaciones e infraestructura inmersas en el servicio, facilidad de acceso, disciplina, cortesía y amabilidad de quienes participan de su provisión, y confort en el ambiente del servicio; las cuales logren que la población pueda percibir como satisfechas sus necesidades con el uso de tales servicios (Corrado, 2016).

Definición operacional: La variable fue medida mediante un cuestionario conformado por 20 ítems, en los que, acorde con el planteamiento de Arraiza, (2019) se abordan las dimensiones promoción económica, gestión educativa,

promoción en salud, desarrollo social, cuidado medioambiental, y el rol regulatorio.

Dimensiones e indicadores

- a) Elementos tangibles Infraestructura
 - i. Materiales y equipo
 - ii. Apariencia física.
- b) Fiabilidad
 - i. Capacidad para brindar el servicio
 - ii. Capacidad para brindar confianza en la institución
- c) Capacidad de respuesta
 - i. Disposición de atención.
 - ii. Atención pronta y oportuna
- d) Seguridad
 - i. Conocimientos mostrados por el personal
 - ii. Brindar seguridad en el servicio
- e) Empatía
 - i. Atención personalizada
 - ii. Comprensión de necesidades

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

Se trata de todos los elementos, individuos, fenómenos u objetos, con particularidades que son de interés para el desarrollo de un proceso de investigación (Taherdoost, 2016). La población en esta investigación la conformaron los 16 000 pobladores del distrito de Anco-Huallo

Dentro de los criterios de inclusión y exclusión empleados para la selección de los participantes de la investigación se pueden mencionar:

Criterios de inclusión

- Pobladores del distrito de Anco-Huallo.
- Pobladores mayores de edad
- Pobladores que acepten participar del estudio

Criterios de exclusión

- Pobladores que habiten de manera estable en el distrito de Anco-Huallo.
- Pobladores menores de edad
- Pobladores que no acepten participar del estudio

En tanto que, la muestra es aquel subconjunto de elementos de la población que poseen características representativas de la misma, y disponen de los datos que son materia de investigación (Turner, 2019). En el presente estudio la muestra se determinó a través del muestreo probabilístico aleatorio simple, designado como aquel proceso de cálculo numérico a través del cual se determina la cantidad de los elementos que formarán parte de la muestra (Van, 2017). En base al muestro se determinó como muestra a 235 pobladores del distrito de Anco-Huallo. A continuación se presenta el cálculo empleado:

$$\begin{aligned}n &= N \times Z^2 \times p \times q \\ &e^2(N - 1) + Z^2(p \times q) \\ n &= 600 \times 1.96^2 \times 0.7275 \times 0.2725 \\ &0.06^2(554 - 1) + 1.96^2(0.7275 \times 0.2725) \\ n &= 235\end{aligned}$$

Siendo la unidad de análisis cada poblador del distrito de Anco-Huallo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el caso de la variable gestión municipal; la encuesta fue la técnica empleada; un cuestionario el instrumento conformado por 28 ítems. Para la variable calidad de servicios públicos se estructuró un cuestionario con 20 ítems; ambos cuestionarios poseen opciones de respuesta en escala Likert.

Llevándose a cabo la validación para ambos cuestionarios, siendo la validez es la propiedad que indica que un instrumento es apto para medir lo que realmente ha sido hecho para medir (Connell et al., 2018). Para el presente estudio la validez se determinó mediante juicio de expertos. Es decir, tres expertos en la materia emitieron el puntaje de validez para cada ítem del cuestionario mediante un formato de opinión. Sin embargo, la confiabilidad se refiere a la capacidad de un instrumento para realizar mediciones sin cambios contundentes cuando se emplean en diferentes muestras y en diferentes tiempos

(Wright, 1980). Se empleó coeficiente del alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad de instrumento dado por el rango de valores de 0 a 1 (Bonett y Wright, 2014). A través de una test piloto a 20 individuos se pudo corroborar el éxito y fiabilidad del instrumento propuesto para el estudio para recoger los datos que sirvieran para realizar la prueba de confiabilidad, cuyos resultados se muestran en la sección de anexos.

3.5. Procedimientos

Disponiendo de los instrumentos validados y confiabilizados, el siguiente paso será acudir a las calles del distrito de Anco-Huallo a aplicar los instrumentos a los pobladores, luego, al haber alcanzado el número de cuestionarios aplicados equivalentes a la muestra, se ordenarán los datos en el programa de Excel, creando con ello una base de datos para cada variable y sus dimensiones. En seguida, dicha base de datos será ingresada al programa SPSS, en el cual serán analizados de acuerdo a cada uno de los objetivos de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Sucesivo a la obtención de información se empleó la estadística descriptiva e inferencial. En el caso de la estadística descriptiva, Rendón et al. (2016) indica que es aquella rama de la estadística que permite exponer la información de lo hallado y las particularidades sobresalientes del constructo, con el apoyo de tablas y/o gráficas, estructuradas de forma ordenada, transparente y breve para su interpretación; en el ámbito de la investigación, se examinó de forma descriptiva las características primordiales de las variables gestión municipal y calidad de los servicios públicos.

Para la estadística inferencial, Herbas (2021) indicó que refiere a la contrastación de la prueba de hipótesis en la que se pretende establecer el grado de afinidad o disparidad presentes entre dos o más variables; en el ámbito de la investigación se llevó a cabo la prueba Rho de Spearman.

Asimismo, Reguant et al. (2018) manifestaban que dentro de esta parte de la estadística se encuentran las pruebas de correlación, las cuales, en el caso de las pruebas Rho de Spearman y Pearson, arrojan valores correspondientes a un coeficiente de correlación, mismo que, se interpreta teniendo en cuenta los siguientes valores:

Tabla 1.

Interpretación de los valores de correlación

-1	Negativa perfecta
-0.5	Negativa moderada
0	Ninguna correlación
+0.5	Positiva moderada
+1	Positiva perfecta

Nota: Fuente: Reguant et al. (p. 55, 2018)

3.7. Aspectos éticos

Se han seguido de manera estricta los principios de ética, teniendo en cuenta los criterios establecidos por la Universidad César Vallejo, los cuales determinan criterios éticos de nivel nacional e internacional para regular prácticas adecuadas, y promover de principios éticos al realizar los estudios, cuidando el bienestar de los participantes y el oportuno manejo de la información, estando dentro de dichos criterios los siguientes: respeto de la propiedad intelectual, se reconoció la autoría de la teoría de cada autor, citándolos y referenciando cada contenido teórico de manera adecuada; autonomía, los participantes eligieron su participación con total libertad; beneficencia, con la investigación se buscó evitar daños a los participantes, y por el contrario, generar beneficios; justicia, todos los participantes fueron tratados con igualdad (Universidad César Vallejo, 2020).

IV. RESULTADOS

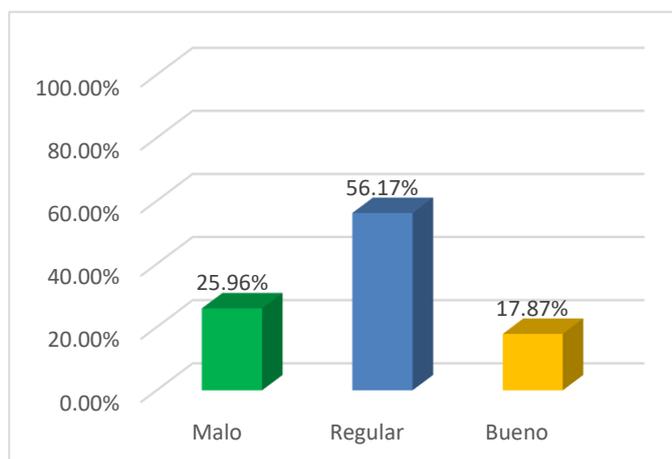
Tabla 2.

Niveles de la variable gestión municipal

Niveles	Frecuencia	Gestión administrativa
Malo	61	25.96%
Regular	132	56.17%
Bueno	42	17.87%
Total	235	100%

Figura 1.

Niveles de la variable gestión municipal



En cuanto a los niveles de la variable gestión municipal, se observa que 56% de los pobladores del distrito de Anco-Huallo señalaron que el nivel de la gestión es moderada; el 26% nivel malo, mientras que un 18% de los sujetos considera que la gestión municipal en distrito es buena.

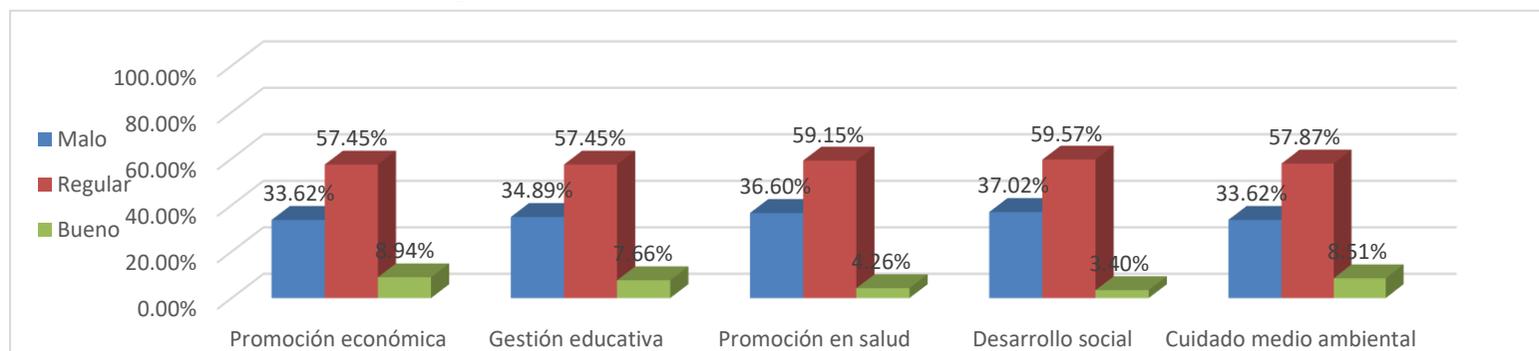
Tabla 3.

Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Niveles	f	Promoción económica	f	Gestión educativa	f	Promoción en salud	f	Desarrollo social	f	Cuidado medio ambiental
Malo	79	33.62%	82	34.89%	86	36.60%	87	37.02%	79	33.62%
Regular	135	57.45%	135	57.45%	139	59.15%	140	59.57%	136	57.87%
Bueno	21	8.94%	18	7.66%	10	4.26%	8	3.40%	20	8.51%
Total	235	100%	235	100%	235	100%	235	100%	235	100%

Figura 2.

Niveles de las dimensiones de la variable gestión municipal



Se encuentran los hallazgos, referente a las dimensiones de la variable gestión municipal, los cuales indican que la dimensión promoción económica, presenta una tendencia, 57.45%, a situarse en un nivel moderado; en cuanto a la dimensión gestión educativa, el 57.45% de los pobladores indicó que se encuentra en un nivel moderado; respecto a la dimensión promoción en salud el mayor porcentaje de los pobladores, 59.15%, indicaban que se encuentra en nivel regular; la dimensión desarrollo social, acorde con la mayor proporción de la población, 50.57%, posee un nivel de desempeño regular; la dimensión cuidado medioambiental, según el mayor porcentaje de los pobladores, 57.87%, posee un nivel moderado; asimismo, en cuanto a la dimensión rol regulatorio, en su mayoría, 54.89%, indicaba que se encuentra en un nivel moderado.

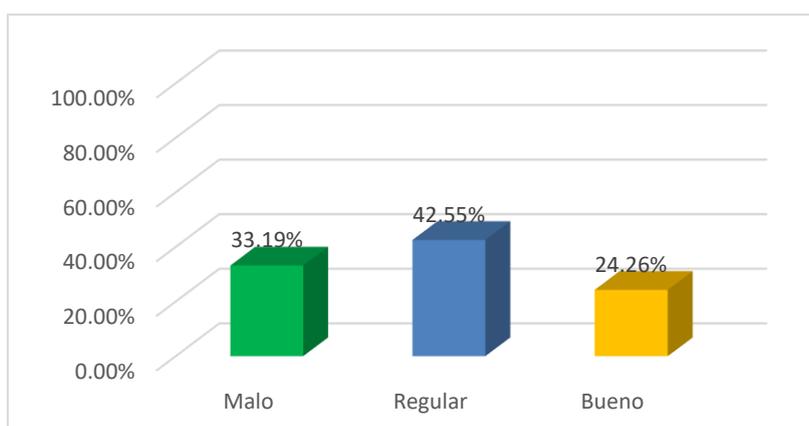
Tabla 4.

Niveles de la variable calidad de los servicios públicos

Niveles	Frecuencia	Calidad de los servicios públicos
Malo	78	33.19%
Regular	100	42.55%
Bueno	57	24.26%
Total	235	100%

Figura 3.

Niveles de la variable calidad de los servicios



En cuanto a los niveles de la variable calidad de los servicios públicos, según los cuales el 43% de los pobladores señaló que el nivel es moderado, el 33% señaló que el nivel es malo, mientras que, el 24% de los pobladores manifestaba que el nivel de la prestación de calidad pública es buena.

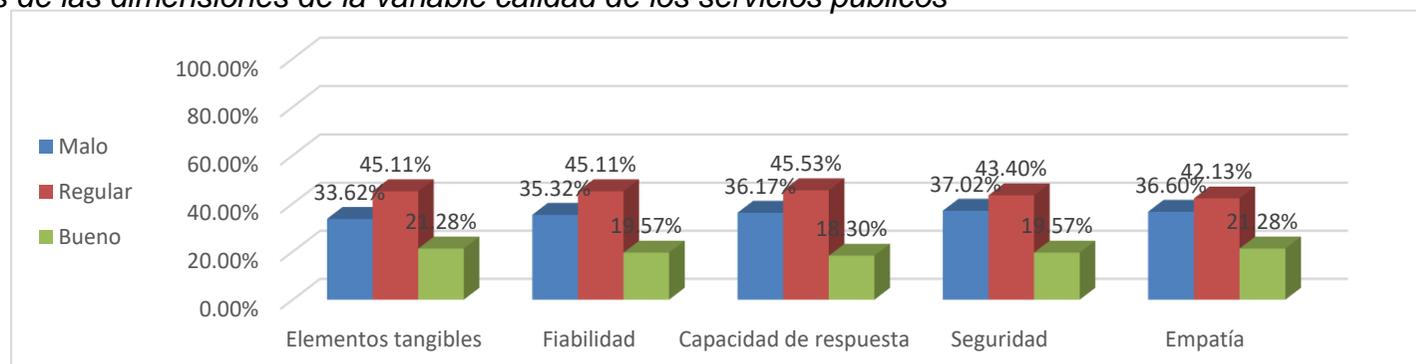
Tabla 5.

Niveles de la dimensión de la variable calidad de los servicios públicos

Niveles	f	Elementos tangibles	F	Fiabilidad	f	Capacidad de respuesta	f	Seguridad	f	Empatía
Malo	79	33.62%	83	35.32%	85	36.17%	87	37.02%	86	36.60%
Regular	106	45.11%	106	45.11%	107	45.53%	102	43.40%	99	42.13%
Bueno	50	21.28%	46	19.57%	43	18.30%	46	19.57%	50	21.28%
Total	235	100%	235	100%	235	100%	235	100%	235	100%

Figura 4.

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de los servicios públicos



Según los hallazgos de la percepción de los pobladores del distrito de Anco-Huallo, referente a las dimensiones de la variable calidad de los servicios municipales, los cuales indican que la dimensión elementos tangibles, presenta una mayor tendencia, 45.11%, a situarse en un nivel regular; en cuanto a la dimensión fiabilidad, el 45.11% de los pobladores indicó que se encuentra en un nivel regular; respecto a la dimensión capacidad de respuesta el mayor porcentaje de los pobladores, 45.53%, indicaban que se encuentra en nivel regular; la dimensión seguridad, acorde con la mayor proporción de la población, 43.40%, posee un nivel de desempeño regular; asimismo la dimensión empatía, según el mayor porcentaje de los pobladores, 42.13%, posee un nivel regular.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021.

Tabla 6.

Correlación entre la variable gestión municipal y la variable calidad de los servicios públicos

			Gestión municipal	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de los servicios públicos	N	235	235
		Coefficiente de correlación	,752**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	235	235	

Se observa un valor de significancia igual a 0.000 (< 0.05), manifiesta que existe relación significativa entre las variables analizadas. Además, el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0.752; relación positiva considerable. En ese sentido, en base a resultados es posible rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: "Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021".

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la gestión municipal y los elementos en el distrito Anco-Huallo, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco-Huallo, 2021.

Tabla 7.

Correlación entre la variable gestión municipal y la dimensión elementos tangibles

			Elementos tangibles	Gestión municipal
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Elementos tangibles	N	235	235
		Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	235	235

Los resultados muestran un valor de significancia igual a 0.000 (< 0.05), manifiesta que existe relación significativa entre las categorías analizadas. Del mismo modo, el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0.731; una relación es positiva considerable. En ese sentido, se acepta la hipótesis alterna: “Existe relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco- Huallo, 2021”.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco-Huallo, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco-Huallo, 2021.

Tabla 8.

Correlación de la variable gestión municipal y la dimensión fiabilidad

			Gestión municipal	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Fiabilidad	N	235	235
		Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	235	235

Los resultados muestran un valor de significancia igual a 0.000 (< 0.05), manifiesta que existe relación significativa entre las categorías analizadas. Del mismo modo, el coeficiente de correlación obtuvo un valor de 0.745; relación positiva considerable. En ese sentido, se acepta la hipótesis alterna: “Existe relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco-Huallo, 2021”.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco-Huallo, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco-Huallo, 2021.

Tabla 9.

Correlación de la variable gestión municipal y la dimensión capacidad de respuesta

			Gestión municipal	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	235	235	
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		235	235	

Se observa un valor de significancia igual a 0.000 (< 0.05), indica que existe relación significativa entre las categorías contrastadas. Del mismo modo, el coeficiente de correlación resultó igual a 0.728; relación positiva considerable. En este sentido, se acepta la hipótesis específica 3: "Existe relación significativa entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco-Huallo, 2021".

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa relación entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco-Huallo, 2021.

H1: Existe relación significativa relación entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco-Huallo, 2021.

Tabla 10.

Correlación de la variable gestión municipal y la dimensión seguridad

			Gestión municipal	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	235	235
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	235	235

Los resultados muestran un valor de significancia igual a 0.000 (< 0.05), indica que existe relación significativa entre las categorías contrastadas. Del mismo modo, el coeficiente de correlación resultó igual a 0.748; relación positiva considerable. En ese sentido, se acepta la hipótesis específica 4: “Existe relación significativa relación entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco-Huallo, 2021”

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco-Huallo, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco-Huallo, 2021.

Tabla 11.

Correlación de la variable gestión municipal y la dimensión empatía

			Gestión municipal	Empatía
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Empatía	N	235	235
		Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	235	235

Los resultados muestran un valor de significancia igual a 0.000 (< 0.05), indica que existe relación significativa entre las categorías contrastadas. Del mismo modo, el coeficiente de correlación resultó igual a 0.742; relación es positiva considerable. En ese sentido, se acepta la hipótesis específica 5: "Existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad del distrito de Anco-Huallo, 2021".

V. DISCUSIÓN

Luego de llevar a cabo el análisis de cada uno de los hallazgos de la investigación en base a cada uno de los objetivos planteados, se ha llevado a cabo la comparación de los mismos con los resultados de otras investigaciones y teorías desarrolladas con anterioridad en relación con la problemática del presente estudio, de esa manera se pudo conocer la concordancia o diferencia de los hallazgos, lo cual se analiza a continuación:

A partir del proceso estadístico realizado para contrastar la hipótesis general de la investigación, se pudo hallar que los resultados, con un p -valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.752, manifestaron que existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021. Este hallazgo es concordante con lo verificado en otros trabajos de investigación realizados con anterioridad, tal es el caso del trabajo de Estrada (2019) realizado en la Municipalidad Provincial de Ica, los cuales indicaron que la gestión municipal guarda relación significativa con la calidad de los servicios públicos; del mismo modo, el estudio de Pinchi (2018) llevado a cabo en la Municipalidad del distrito de Manantay, indicaba que la variable gestión municipal se encontraba asociada a un nivel significativo con la calidad de los servicios brindados a la comuna; otro estudio que concuerda con estos hallazgos es el de Monsefu (2021) en el cual los resultados de la investigación llevada a cabo en la Municipalidad distrital de San Pablo reafirmaban la incidencia que tiene la gestión municipal sobre la calidad de los servicios públicos brindados por la municipalidad; así mismo, estos hallazgos se sustentan con lo concluido en el trabajo de Perales (2018) desarrollado en la Municipalidad de Ica, donde se manifestaba que la existencia de relación significativa entre las variables en mención, demostrando así la relevancia de la gestión municipal para lograr brindar servicios de calidad a la ciudadanía; de la misma manera Álvarez (2018) coincidía y ratificaba dicha relación de variables en su estudio desarrollado sobre Municipalidad de Santa Anita en Lima. En ese sentido, se puede manifestar que los hallazgos del presente para el contraste de la hipótesis general refuerzan los resultados de los estudios citados, corroborando la asociación de la gestión municipal con la calidad de los servicios, probando dicha asociación en un contexto y muestra distinta.

Asimismo, se puede señalar que los hallazgos mostrados se sustentan

bajo la teoría de Hughes (2017) quien señalaba que la gestión municipal es un medio que permite a las instituciones municipales tener un óptimo desempeño y desarrollar la capacidad de proveer servicios adecuados para satisfacer las necesidades y llenar las expectativas de la población. Otro estudio teórico en línea con ello es el de Chykarenko y Mamatova (2019) quienes señalaban que la gestión municipal se entiende como aquel conjunto de procesos que están orientados a atender cada una de las actividades propias de las funciones de las municipalidades, dentro de las cuales prima la atención de las necesidades de una determinada población y la mejora del desarrollo territorial y social (Chykarenko y Mamatova, 2019).

En referencia a la primera hipótesis específica los resultados indicaron, con un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.731, que existe relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco-Huallo, 2021. Este hallazgo es concordante con lo hallado por Pinchi (2018) en la municipalidad del distrito de Manantay, en donde se halló que la gestión municipal se encuentra asociada con los elementos tangibles; de igual manera Álvarez (2018) determinó en la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017 la relación significativa y positiva fuerte existente entre la gestión municipal y la dimensión elementos tangibles; siguiendo dicha línea en el trabajo de Monsefu (2021) realizado sobre la Municipalidad Distrital de San Pablo se pudo verificar dicha asociación. Además, puede considerarse que estos hallazgos son concordantes con lo manifestado en el trabajo teórico de López (2018) quien manifestaba que es importante la gestión municipal debido a que permite a las instituciones gubernamentales fortalecer la gestión de su talento humano para trabajar a favor de la comunidad. Además, está el trabajo teórico de Vergara & Sorthegui (2020) en el cual se manifestaba que la gestión municipal lleva a cabo la gestión de los recursos humanos, materiales y técnicos para organizarlos de modo tal que permitan el logro de las metas y objetivos institucionales en pro de la atención a la población.

Es así que, se puede apreciar que los hallazgos del presente estudio referentes al primero objetivo específico refuerzan hallazgos de investigaciones antecedentes, actualizando el estudio y aplicándolo en una nueva muestra, además probando los trabajos teóricos, todo lo cual lleva a determinar que con validez científica se puede considerar que la gestión municipal incide sobre los

elementos tangibles en la provisión de los servicios públicos, observándose que en distintas municipalidades a nivel nacional e internacional, a través de la gestión se puede lograr que tanto la apariencia de su personal como la de su material y equipo sea la adecuada para propiciar una buena percepción de los pobladores, en base a lo cual valoren como buena la calidad de los servicios recibidos.

En cuanto a los hallazgos asociados con la segunda hipótesis específica, se pudo evidenciar, con un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.745, que existe relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco-Huallo, 2021. Este hallazgo guarda similitud con lo determinado por Pinchi (2018) en la Municipalidad del distrito de Manantay, en el cual se evidenciaba que la gestión municipal se encuentra asociada con la dimensión fiabilidad; sí también en el estudio de Perales (2018) en la Municipalidad Provincial de Ica se determinó que la gestión municipal incide de manera significativa sobre la fiabilidad al momento de brindarse los servicios a la comunidad; otro hallazgo concordante con la manifestado al contrastar la asociación entre las categorías señaladas es el estudio de Monsefu (2021) realizado en la Municipalidad Distrital de San Pablo. Asimismo, los hallazgos mostrados se sustentan en lo determinado teóricamente por Divay y Micheau (2016) quien ponía de manifiesto que la adecuada gestión municipal implica la mayor capacidad de respuesta de los funcionarios públicos a las demandas de los ciudadanos, cumpliendo con los servicios prometidos con estándares adecuados de calidad, sin prolongar el tiempo de atención a sus demandas, lo cual puede ser entendido como la incidencia que tendría una adecuada gestión pública para el logro de la fiabilidad por parte de la población.

De esa manera, se aprecia que los estudios citados son concordantes y refuerzan los planteamientos teóricos en los que se designa a la gestión municipal como una herramienta para lograr que el personal que ofrece los servicios públicos pueda estar preparado para brindar un servicio fiable a la sociedad, en base a ello, los usuarios puedan recibir un servicio oportuno que sea valorado con una calidad adecuada a las necesidades de la comuna.

Al contrastar la tercera hipótesis específica el resultados puso de manifiesto, con un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.728, que existe relación significativa entre la gestión municipal y capacidad de

respuesta en el distrito Anco-Huallo, 2021. Este resultado concuerda con lo señalado por Pinchi (2018) en el contexto de la municipalidad del distrito de Manantay, en donde pudo demostrar que la gestión municipal se encuentra asociada, con un p - valor mayor a 0.05, con la dimensión capacidad de respuesta; además, guarda similitud con el estudio de Álvarez (2018) llevado a cabo en la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017, en donde también se pudo verificar que la gestión municipal se relaciona significativamente con las dimensiones de la variable calidad de servicios, en especial una correlación positiva fuerte con la dimensión capacidad de respuesta, dicha relación también pudo ser contrastada en el estudio de Monsefu (2021) en la Municipalidad Distrital de San Pablo. Además, los antecedentes de estudio citados refuerzan el trabajo teórico de Divay y Micheau (2016) quien ponía de manifiesto que la adecuada gestión municipal implica la mayor capacidad de respuesta de los funcionarios públicos a las demandas de los ciudadanos, lo que va en línea con lo establecido por López (2018) quien manifestaba la importancia de la gestión municipal por parte de las instituciones gubernamentales para fortalecer su talento humano, lograr su capacitación y cultura de compromiso con la sociedad para atender de manera oportuna las necesidades de la ciudadanía.

En ese sentido, se podría señalar que el contraste de los resultados del presente estudio en cuanto al tercer objetivo específico con los resultados de estudios antecedentes a nivel nacional e internacional, y los estudios teóricos realizados en torno a la gestión municipal asociada a la calidad de los servicios públicos, refuerza la determinación de la importancia de la adecuada gestión municipal, ya que se constituye en una herramienta que permite a los órganos de gobierno local generar las condiciones necesarias para que el personal se encuentre correctamente preparado para asumir sus funciones en pro de responder de manera adecuada ante las necesidades y demandas de la población, siendo un impulso para el logro de la institucionalidad y la mejora del bienestar de la ciudadanía.

En el contraste de la cuarta hipótesis específica los resultados, dado un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.748, señalaron que existe relación significativa entre la gestión municipal y la seguridad en el distrito Anco-Huallo, 2021. Este resultado es concordante con lo hallado en el estudio de Pinchi (2018) en la municipalidad del distrito de Manantay, en el cual se pudo

determinar que la gestión municipal se encuentra asociada de manera significativa con la seguridad; de la misma manera dicha asociación se verifica en el trabajo de Monsefu (2021) llevado a cabo en la Municipalidad Distrital de San Pablo. Así también, estos resultados concuerdan y prueban la validez teórica del trabajo de López (2018) quien manifestaba que a través de la gestión municipal es posible fortalecer el talento humano para ejercer las actividades necesarias y trabajar a favor de la comunidad, dotando de herramientas operativas y formativas que permitan un desempeño eficiente, brindando así seguridad a los ciudadanos de que están siendo atendidos para lograr el bienestar de la comunidad.

Del contraste de los resultados en base al cuarto objetivo específico del presente estudio con la teoría y los antecedentes relacionados a la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos, se pueden discutir dichas evidencias en base a su concordancia; es decir, los estudios citados en el párrafo anterior se encuentran alineados al señalar que la gestión municipal impulsa la provisión de servicios públicos con seguridad; es decir, permite que los medios a través de los cuales se canalizan los servicios se desempeñen de manera tal que cumplan con los estándares esperados por la población, que se comprometan con el logro de objetivos institucionales, que tengan las respuestas adecuadas para atender las inquietudes ciudadanas, expresando a la población confianza en que verán atendidas sus demandas de manera precisa y oportuna.

Asimismo, en la prueba la quinta hipótesis específica señaló que, con un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.742, existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco-Huallo, 2021. Este hallazgo es concordante con lo evidenciado en la investigación de Perales (2018) en la Municipalidad Provincial de Ica, en donde se determinó que la gestión municipal incide de manera significativa la empatía, ello también fue demostrado a través del estudio de Pinchi (2018) en el contexto de la municipalidad del distrito de Manantay; asimismo, dichos resultados se mantienen en concordancia con los hallazgos de Monsefu (2021), dentro de los cuales se verificó dentro de la Municipalidad Distrital de San Pablo que la gestión Municipal incide de manera significativa sobre la empatía. Finalmente la contrastación de los hallazgos en base al quinto objetivo específico del estudio con los hallazgos de estudios realizados en la materia en distintos contextos y

muestras, permite manifestar que los resultados del presente estudio siguen una línea teórica que determina que la gestión municipal incide sobre la calidad de los servicios públicos a través de distintas dimensiones, tales como la empatía, es decir, la gestión municipal sería la herramienta que permite que se desarrollen actividades que propicien que el personal encargado de brindar los servicios pueda comprometerse con sus labores y con el disposición servicio al ciudadano, preocupándose por atender con pertinencia cada una de las necesidades de los usuarios de la comuna, comprendiendo cada particularidad para orientar sus esfuerzos a la atención y bienestar de la ciudadanía.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según el objetivo general, existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021; dado un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.752. Es decir, con ello se determina que realizar una adecuada gestión a través de las dimensiones promoción económica, gestión educativa, promoción en salud, desarrollo social, y cuidado medioambiental, se posibilita promover una adecuada calidad de los servicios públicos para la ciudadanía.

Segunda: Según el objetivo específico 1, existe relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco-Huallo, 2021; con un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.731. En ese sentido, trabajar en una adecuada gestión municipal hará posible que se cuente con la infraestructura, materiales y equipo, y personal con una apariencia física adecuada, lo cual será percibido dentro de los estándares de calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Tercera: Acorde con el objetivo específico 1, existe relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco-Huallo, 2021; determinado con un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.745. En ese sentido, la gestión municipal posibilita que se desarrolle en el personal la capacidad de los trabajadores para brindar los servicios y generar confianza en la municipalidad.

Cuarta: De acuerdo con el objetivo específico 3, existe relación significativa entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco-Huallo, 2021; determinado con un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.728. Con ello a su vez se determina que gracias a la gestión municipal es posible que los trabajadores brinden servicios de calidad a partir de una adecuada disposición para la atención, de manera pronta, oportuna, y acorde a las necesidades de la población.

Quinta: Según el objetivo específico 4, existe relación significativa entre la gestión municipal y la seguridad en el distrito Anco-Huallo, 2021; dado un - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.748. Ello su vez determina que la gestión municipal adecuada logra que se refuercen los conocimientos del personal para brindar un servicio de calidad, ofreciendo a la población la seguridad que sus necesidades serán atendidas.

Sexta: De acuerdo con el objetivo específico 5, existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco-Huallo, 2021; con un p - valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.742. Ello significa que la gestión municipal es necesaria para genera la capacidad de empatía en el personal, lo cual les permita brindar una atención personalizada a los pobladores, que se comprendan las necesidades de la población y se brinden así servicios de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al alcalde del distrito Anco-Huallo, llevar a cabo las gestiones necesarias con el gerente municipal fin de desarrollar estrategias para mejorar la gestión municipal a través de acciones concretas.

Segunda: El gerente municipal debería coordinar la supervisión de los recursos humanos y materiales de la institución, detectando aquellas deficiencias que fácilmente son percibidas por los usuarios, tales como una inadecuada imagen del personal o el deterioro del inmobiliario con el que se prestan los servicios a la población, en base a lo cual, se planteen proyectos de mejora y acondicionamiento para mejorar el aspecto físico de las instalaciones, materiales, y personal.

Tercera: Se debe designar un personal que se encargue de realizar la verificación del cumplimiento adecuado de las funciones del personal, posibilitando que sean puntuales y atiendan a la ciudadanía respetando los plazos propios de cada servicio, atendiendo oportunamente, con respeto y amabilidad cada una de sus demandas como derechos de los ciudadanos.

Cuarta: El encargado de recursos humanos debería programar capacitaciones al personal en el tema de gestión municipal, seleccionando temas en los que se han hallado deficiencias en la gestión, de modo tal que se pueda reforzar las capacidades de los trabajadores para atender al público.

Quinta: Se deberían llevar a cabo talleres dirigidos a los funcionarios de la municipalidad que brindan servicios a la ciudadanía en temas referentes en atención al público, de esa manera podrán dirigirse a la población brindando seguridad al desempeñar los servicios.

Sexta: Es importante que se contrate asesoría de un profesional de psicología que brinde charlas a los trabajadores sobre la empatía, de modo tal que se desarrolle dicha capacidad en los trabajadores, y con ello, sea posible que tengan un trato adecuado hacia la población al brindar servicios públicos.

REFERENCIAS

- Abutabenjeh, S., & Jaradat, R. (2018). Clarification of research design, research methods, and research methodology. *Teaching Public Administration*, 36(3), 1-22. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0144739418775787>
- Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19489/%c3%81lvarez_YLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andina. (31 de mayo de 2021). *Pueblo Libre gana seis buenas prácticas de gestión municipal*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-pueblo-libre-gana-seis-buenas-practicas-gestion-municipal-847329.aspx>
- Arfan, S., Mayami, M., & Sundari, M. (febrero de 2021). Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 4(1), 552-562. doi:<https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1638>
- Arraiza, E. (2019). *Manual de gestión municipal*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung. Obtenido de http://centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion_2019_FINAL-1.pdf
- Arredondo, E., & Gómez, R. (mayo-agosto de 2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de santo domingo (Epmapa-SD). *Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(2), 13-26. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/235988406.pdf>
- Arroyo, J. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *INCISO*, 18(2), 127-141. Obtenido de <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/inciso/article/view/632/1011>
- Baimyrzaeva, M. (2018). Begginers´guide for applied research process: what is it, and why and how to do it? *Occasional paper*, 4(1), 2-43. Obtenido de <https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4-Beginners%20Guide%20for%20Applied%20Research%20Process-Eng.pdf>

- Bonett, D., & Wright, T. (2014). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 3-15. doi:<https://doi.org/10.1002/job.1960>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157-165. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Chykarenko, I., & Mamatova, T. (2019). The subject scale of municipal management extension. *Public Administration Aspects*, 7(1), 43-52. doi:<https://doi.org/10.15421/15195>
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893-1902. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Córdova, J. (2017). Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano. *Región y Sociedad*, 29(70), 232-262. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v29n70/1870-3925-regsoc-29-70-00231.pdf>
- Corrado, L. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: Anon-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *CITIES*, 51(1), 52-63. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48. Obtenido de <https://pure.urosario.edu.co/es/publications/trends-in-modern-public-administration-the-new-public-management--4>
- De Souza, A., Costa, N., & De Brito, E. (julio-septiembre de 2017). Psychometric properties in instruments evaluation of reliability and validity. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 26(3), 1-10. doi:<https://doi.org/10.5123/S1679-49742017000300022>
- Divay, G., & Micheau, M. (2016). Recognizing citizens in municipal management:

- an exploratory study based on a content analysis of municipal websites in the province of Quebec. *International Review of Administrative Sciences*, 1(1), 2-16. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852315608251>
- Domingo, J. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*, 19(37), 25-30. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/13773/12207>
- Dyatlov, A., Kovalev, V., Tikhonovskova, S., & Kharitonova, E. (2021). Municipal management in the south of Russia: Managerial tools ensuring efficiency. *Laplace em Revista (International)*, 7(1), 607-613. Obtenido de <https://laplaceemrevista.editorialaar.com/index.php/lpg1/article/view/1241/1119>
- Estrada, S. (2019). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Cusco: Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco. Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hughes, O. (2017). Public management: 30 years on. *International Journal of Public Sector Management*, 30(6), 547-554. doi:<https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2017-0174>
- Hurtado, A., & Gonzales, E. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL – RTE*, 28(4), 110-118. Obtenido de <http://repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%B3.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Jaramillo, M., & Alcázar, L. (2017). Does Participatory Budgeting have an Effect on the Quality of Public Services? The Case of Peru's Water and Sanitation Sector. *Improving Access and Quality of Public Services in Latin America*, 1(2), 105-136. doi:https://doi.org/10.1057/978-1-137-59344-3_4

- Jerez, W., Borja, E., & D'Armas, M. (julio-diciembre de 2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(21), 7-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2150/215058535002/215058535002.pdf>
- Kumi, M. (julio de 2014). Re-examination of the limitations associated with correlational research. *Journal of Educational Research and Reviews*, 2(4), 45-52. Obtenido de <http://sciencewebpublishing.net/jerr/archive/2014/July/pdf/Asamoah.pdf>
- Li, A., Mahoney, A., & Poling, A. (2018). Basic research in behavior analysis. *Behavior Analysis: Research and Practice*, 18(2), 117-118. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1037/bar0000134>
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance's*, 6(7), 12-17. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Mann, C. (2003). Observational research methods. Research design II: Cohort, cross sectional, and case-control studies. *Revista de Psicología y Negocios*, 20(1), 54-60. doi:<http://dx.doi.org/10.1136/emj.20.1.54>
- Matias, S. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 1(63), 163-194. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357542721006.pdf>
- Monsefu, L. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Mourtada, R., & Salem, F. (2016). Citizen Engagement and Public Services in the Arab World: The Potential of Social Media. *Arab Social Media Report*, 1(1), 23-45. Obtenido de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=9271031260080020890960171230810950111180330300420100431220920790300651190940901190100260>

0501701300600505507012110011400910609305506603106100212312
5119
1230860810790420160101100000801080960261250691220671011221
140

Ochoa, J., Ochoa, C., Ormaza, J., & Ramírez, C. (2019). Gestión de la calidad en un GAD municipal: un modelo para su aplicación. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1-20. Obtenido de <https://doi.org/10.21855/ecociencia.60.258>

Palacios, D. (2018). *Gestión municipal y desarrollo local de la Provincia de Chupaca del Departamento de Junín – 2016*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5237/T010_19870901_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pedraja, L. (2017). Desafíos para la gestión pública en la sociedad del conocimiento. *Interciencia*, 42(3), 145-149. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/339/33950011001/html/>

Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Ica: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_h m.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pont, J. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 1(16), 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2815/281548814001.pdf>

Rodríguez, L., & Garza, T. (2020). León Duguit y el servicio público: Ideas para el siglo XXI. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas*, 8(1), 531-554.

- Obtenido de
https://www.researchgate.net/profile/Talia-Garza/publication/341413450_LEON_DUGUIT_Y_EL_SERVICIO_PUBLICO_IDEAS_PARA_EL_SIGLO_XXI_LEON_DUGUIT_AND_PUBLIC_SERVICE_IMPRESSIONS_FOR_THE_21ST_CENTURY/links/5ebf31de92851c11a86c28ab/LEON-DUGUIT-Y-EL-SERVICIO-PUBLICO
- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48),49-60. Obtenido de
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13992/12386>
- Reguant-Álvarez, M., Villa-Baños, R. y Torrado-Fonseca, M. (2018) La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60.
<http://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>
- Sacristán, E. (enero-abril de 2016). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales. *Revista de Investigações Constitucionais*, 3(1), 125-143.
doi:<http://dx.doi.org/10.5380/rinc.v3i1.45112>
- Serrano, S. (2016). El Bilbao del progreso: gestión municipal y servicios públicos (1876-1920). *Historia Contemporánea*, 52(1), 139-177. Obtenido de
<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/38291/15736-59274-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), 18-27.
doi:10.2139/ssrn.3205035
- Tornos, J. (2016). Servicios públicos y remunicipalización. *Pontificia Universidad Católica del Perú*, 1(76), 51-76. Obtenido de
<https://doi.org/10.18800/derechopucp.201601.002>
- Turner, D. (29 de octubre de 2019). Sampling Methods in Research Design. *The Journal of Head and Face Pain*, 1(1), 8-12. Obtenido de
<https://doi.org/10.1111/head.13707>
- Universidad César Vallejo. (28 de agosto de 2020). Resolución de Consejo Universitario N°0262-2020/UCV. Trujillo, Perú. Obtenido de

- <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Van, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative research. *PlosOne*, 12(7), 1-17. doi:<https://doi.org/10.1371/journal>.
- Van, S. (septiembre de 2016). Journal of Service Management. *When public services fail: a research agenda on public service failure*, 27(5), 1-30. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JOSM-04-2016-0092>
- Vergara, A., & Sorthegui, R. (2020). Factores de desarrollo local desde el enfoque de la gestión organizativa. *Amazonia Investiga*, 9(3), 46-50. doi:<https://doi.org/10.34069/AI/2020.33.09.5>
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. doi:[10.17993/3cemp.2017.060432.55-71](https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71)
- Vladimirovich, V., Kiyamovich, I., Shamilevn, A., Mikhaylovich, S., & Rustamovna, D. (2017). Hands-on Management: Theoretical and Methodological Approaches and Russian Practice of State and Municipal Management. *European Research Studies Journal*, 20(2), 200-223. Obtenido de https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/29501/1/Hands_on_Management_Theoretical_and_Methodological_Approaches_and_Russian_Practice_of_state_and_Municipal_Management_2017.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión municipal	Conjunto de procesos que están orientados a atender cada una de las actividades propias de las funciones de las municipalidades, de acuerdo a lo estipulado en la legislación del territorio en el cual se encuentran establecidas, todas las cuales derivan en la atención de las necesidades de una determinada población y la mejora del desarrollo territorial y social.	La variable será medida en base a seis dimensiones, a través de un cuestionario.	Promoción económica	-Desarrollo local - Gestión de imagen territorial innovadora
			Gestión educativa	- Apoyo a la formación del recurso humano - Vincular el sistema educativo con el sistema productivo
			Promoción en salud	- Fijación de políticas locales en salud - Atención de la salud de grupos vulnerables. - Desarrollo de acciones en salud preventiva
			Desarrollo social	- Identificar las demandas sociales - Integración social y comunitaria - Desarrollo de actividades de participación ciudadana
			Cuidado medio ambiental	- Saneamiento y ornato público - Desarrollo de acciones de mejora de la calidad ambiental
			Rol regulatorio	- Prestación de bienes y servicios públicos - Seguridad ciudadana
Calidad de los servicios públicos	Implica que los servicios públicos respondan a determinadas características tales como la simplicidad, claridad de sus características, responsabilidad de los proveedores del servicio, integridad de las instalaciones e infraestructura inmersas en el servicio, facilidad de acceso, disciplina, cortesía y amabilidad de quienes participan de su provisión, y confort en el ambiente del servicio, las cuales logren que la población pueda percibir como satisfechas sus necesidades con el uso de tales servicios (Corrado, 2016).	La variable será medida en base a cinco dimensiones, a través de un cuestionario	Elementos tangibles	- Infraestructura - Materiales y equipo - Apariencia física
			Fiabilidad	- Capacidad para brindar el servicio - Capacidad para brindar confianza en la institución
			Capacidad de respuesta	- Disposición de atención. - Atención pronta y oportuna
			Seguridad	- Conocimientos mostrados por el personal - Brindar seguridad en el servicio
			Empatía	- Atención personalizada - Comprensión de necesidades

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco- Huallo, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco- Huallo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco- Huallo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco- Huallo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco- Huallo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco- Huallo, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>	Gestión municipal	Promoción económica	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo local - Gestión de imagenterritorial innovadora 	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Muestra: 235 pobladores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>		Gestión educativa	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a la formación del recurso humano - Vincular el sistema educativo conel sistema productivo 	
	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>		Promoción ensalud	<ul style="list-style-type: none"> - Fijación de políticas locales en salud - Atención de lasalud de grupos vulnerables. - Desarrollo de acciones en salud preventiva 	
	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y capacidad de respuesta en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>		Desarrollosocial	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las demandas sociales - Integración socialy comunitaria - Desarrollo de actividades de participación ciudadana 	
	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>		Cuidado medio ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Saneamiento y ornato público - Desarrollo de acciones de mejora de la calidad ambiental 	
	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa relación entre la gestión municipal y seguridad en el distrito Anco- Huallo, 2021.</p>	Rol regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> - Prestación de bienes y servicios públicos - Seguridad ciudadana 		
			Calidad de los servicios públicos	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructuraa - Materiales y equipo - Apariencia física. 	
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para brindar el servicio - Capacidad para brindar confianza en la institución 	
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición deatención. 	

		Existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía en el distrito Anco- Huallo, 2021.			- Atención pronta y oportuna	
			Seguridad		- Conocimiento s mostrados por el personal - Brindar seguridad en el servicio	
			Empatía		- Atención personalizada - Comprensión de necesidades	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión municipal

Reciba usted un cordial saludo, el presente cuestionario busca recoger información referente a la gestión municipal en su distrito, lo cual será empleado para desarrollar una investigación con fines netamente académicos, para ello, solicitamos su amable colaboración con el llenado de cada uno de los ítems mostrados a continuación, poniendo de conocimiento que sus respuestas tendrán carácter anónimo

Lea detenidamente cada uno de los siguientes ítems y con total sinceridad responda colocando un aspa (X) en la opción que considere correcta.

Utilice la siguiente escala para dar respuesta a cada pregunta.

Escala valorativa	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala de medición	1	2	3	4	5

Nº	INTERROGANTES	ESCALA				
Variable independiente: Gestión municipal						
Dimensión: Promoción económica						
1	Las autoridades de su localidad desarrollan proyectos para mejorar la economía local	1	2	3	4	5
2	Las autoridades municipales generan oportunidades de empleabilidad para los pobladores del distrito	1	2	3	4	5
3	En su localidad se realizan ferias productivas para promocionar la economía local	1	2	3	4	5
4	Las autoridades municipales realizan actividades para promocionar los atractivos de la localidad y generar turismo	1	2	3	4	5
Dimensión: Gestión educativa						
5	La municipalidad de su distrito establece vínculos con las instituciones educativas locales para desarrollar actividades de carácter educativo	1	2	3	4	5

6	La municipalidad desarrolla ferias o eventos educativos para las personas de la comunidad	1	2	3	4	5
7	Considera que la municipalidad de su distrito coordina con las instituciones educativas en busca de lograr que la educación prepare alumnos para atender las necesidades del mercado local	1	2	3	4	5
8	Desde la municipalidad se brinda la oportunidad de formación a la población a través de programas de formación técnica/productiva	1	2	3	4	5
Dimensión: Promoción en salud						
9	Las autoridades municipales proponen normativas para mejorar la atención en salud de la población	1	2	3	4	5
10	Considera que las autoridades municipales desempeña un rol fundamental en la generación de normas para brindar atención en salud de calidad	1	2	3	4	5
11	Desde la municipalidad se realizan campañas de salud para atender a todos los integrantes de la comuna	1	2	3	4	5
12	Considera que la municipalidad se mantiene pendiente de la identificación y atención en salud de los grupos vulnerables de la localidad					
13	En su localidad se realizan campañas de salud preventiva					
14	Considera que la municipalidad tiene una labor adecuada en su gestión de prevención de enfermedades en el distrito					
Dimensión: Desarrollo social						
15	Considera que las autoridades municipales atienden de manera oportuna las demandas sociales	1	2	3	4	5
16	Las autoridades de la municipalidad se preocupan por generar bienestar a los grupos con mayores necesidades y vulnerabilidad	1	2	3	4	5
17	Las autoridades municipales realizan eventos de diversa naturaleza para generar la integración comunitaria de los habitantes	1	2	3	4	5
18	Considera que las autoridades municipales velan por el bienestar de todos y cada uno de los sus habitantes	1	2	3	4	5

19	Desde la municipalidad se promueven actividades de confort para la concurrencia de los habitantes y convivencia de los mismos en sociedad					
20	La municipalidad convoca a cabildo abierto para conocer el sentir de la población y recoger sus necesidades					
Dimensión: Cuidado medioambiental						
21	En su distrito existen áreas verdes que se encuentran vigiladas por personal de la municipalidad	1	2	3	4	5
22	Las calles de su distrito se encuentran libres de aglomeración de basura	1	2	3	4	5
23	Se realizan eventos de cuidado medioambiental en su distrito	1	2	3	4	5
24	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con el cuidado medioambiental	1	2	3	4	5
Dimensión: Rol regulatorio						
25	Considera a su distrito como un lugar que ofrece seguridad en su día a día	1	2	3	4	5
26	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con la seguridad ciudadana	1	2	3	4	5
27	La municipalidad pone al alcance de la población bienes públicos determinados para atender su demanda	1	2	3	4	5
28	La municipalidad cumple con brindar los servicios básicos a la población del distrito	1	2	3	4	5

**Calidad de los servicios
públicos**

Reciba usted un cordial saludo, el presente cuestionario busca recoger información referente a la calidad de los servicios públicos que se brindan en su distrito, lo cual será empleado para desarrollar una investigación con fines netamente académicos, para ello, solicitamos su amable colaboración con el llenado de cada uno de los ítems mostrados a continuación, poniendo de conocimiento que sus respuestas tendrán carácter anónimo

Lea detenidamente cada uno de los siguientes ítems y con total sinceridad responda colocando un aspa (X) en la opción que considere correcta.

Utilice la siguiente escala para dar respuesta a cada pregunta.

Escala valorativa	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala de medición	1	2	3	4	5

Nº	INTERROGANTES	ESCALA				
Variable independiente: Calidad de servicio						
Dimensión: Elementos tangibles						
1	La infraestructura de las calles en el distrito se encuentra en buen estado	1	2	3	4	5
2	El equipo y maquinaria (Tales como los carros recolectores de basura, entre otros) se encuentran en buenas condiciones	1	2	3	4	5
3	El personal que realiza limpieza pública se encuentra correctamente uniformado para cumplir con su labor	1	2	3	4	5
4	Cuando acude a la municipalidad, el personal que lo atiende viste de manera adecuada.	1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
5	Las autoridades municipales brindar servicios adecuados para satisfacer las necesidades de la comunidad	1		3	4	5

6	La municipalidad contrata personal capacitado para brindar los servicios en la comunidad	1	2	3	4	5
7	Cree usted que dentro de la municipalidad el personal que atienden temas administrativos está capacitado para resolver sus inquietudes y asuntos de interés	1	2	3	4	5
8	Confía en que sus autoridades municipales trabajan en actividades para lograr el progreso económico y social del distrito	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de respuesta						
9	Cree usted que las autoridades municipales tienen disposición para atender las necesidades de la comunidad	1	2	3	4	5
10	El personal contratado por la municipalidad para brindar diversos servicios, se muestra dispuesto a apoyar a la ciudadanía	1	2	3	4	5
11	La municipalidad brinda servicios adecuados para atender de manera oportuna cada situación nueva que surge dentro de la localidad	1	2	3	4	5
12	Cuando acude a la municipalidad a solicitar un servicio no debe esperar excesivamente para ser atendido					
Dimensión: Seguridad						
13	El personal contratado por la municipalidad tiene los conocimientos adecuados para desempeñarse en su cargo y servir a la comunidad	1	2	3	4	5
14	El personal encargado del saneamiento y ornato público muestra conocer las medidas adecuadas para desarrollar dicho servicio	1	2	3	4	5
15	Se siente seguro dentro de su localidad gracias a las acciones que desempeñan sus autoridades para cuidar el bienestar de la población	1	2	3	4	5
16	Durante la emergencia sanitaria ocurrida las autoridades municipales adaptaron servicios para brindar seguridad y evitar la propagación de contagio en el distrito	1	2	3	4	5
Dimensión: Empatía						

17	Siente que las autoridades municipales brindan servicios para satisfacer las necesidades de cada uno de los miembros de la comunidad	1	2	3	4	5
18	Cuando acude a la municipalidad a solicitar algún servicio administrativo, siente que se le brinda atención personalizada	1	2	3	4	5
19	Siente que las autoridades municipales comprenden las necesidades que tiene la población	1	2	3	4	5
20	Los servicios que brinda la municipalidad se ajustan a las necesidades del distrito	1	2	3	4	5

Anexo 4. Prueba de normalidad de datos

Tabla 12.

Prueba de normalidad de datos de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión municipal	,097	235	,000
Calidad de los servicios públicos	,083	235	,000

En la tabla 14 se muestran los resultados de la prueba de normalidad de datos para las variables gestión municipal y calidad de los servicios públicos, procesados mediante la prueba estadística Kolmogorov Smirnov, dentro de los cuales se aprecia que el nivel de significancia resultante tuvo un valor menor a 0.05 para ambas variables, es decir, los datos no poseen una distribución normal, en base a dicho resultado y la escala de medición de las variables, se opta por elegir la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 13.

Confiabilidad del cuestionario de gestión municipal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	28

Tabla 14.

Confiabilidad del cuestionario de la variable calidad de los servicios públicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

En la tabla 1 y 2 se muestran los valores de confiabilidad de los instrumentos del estudio, procesados a través del estadístico Alfa de Cronbach, los cuales arrojan un valor muy cercano a la unidad, con ello se determina que los instrumentos gozan de un alto nivel de confiabilidad.

Anexo 6. Datos de la prueba piloto

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28
Sujeto 1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Sujeto 2	2	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	1	1	4	4	2	3	2	4	4	2	3	2	1	1	2	2
Sujeto 3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1
Sujeto 4	1	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	1	3	2	2	1	2
Sujeto 5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3
Sujeto 6	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1
Sujeto 7	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3
Sujeto 8	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3
Sujeto 9	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
Sujeto 10	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1
Sujeto 11	1	1	1	2	4	2	1	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	4	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3
Sujeto 12	4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4

Suje to 13	4	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	2	
Suje to 14	1	1	2	4	1	4	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
Suje to 15	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	
Suje to 16	1	5	1	1	3	1	1	1	3	1	3	2	2	5	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	
Suje to 17	5	5	5	2	3	2	1	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	3	2	1	3	1	
Suje to 18	5	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	5	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	5	4	4	3	
Suje to 19	5	5	5	2	3	2	2	2	3	2	3	5	3	1	2	2	2	3	3	1	4	3	3	3	1	5	3	3	
Suje to 20	2	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3	4	1	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
Sujeto 1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sujeto 2	2	2	2	2	1	1	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	4	4	2	2
Sujeto 3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto 4	4	4	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2
Sujeto 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	3	1	2
Sujeto 6	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1
Sujeto 7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2
Sujeto 8	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1
Sujeto 9	1	1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
Sujeto 10	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1
Sujeto 11	1	1	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
Sujeto 12	4	2	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Sujeto 13	4	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2
Sujeto 14	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	2
Sujeto 15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1

Sujeto 16	1	5	2	2	2	5	1	1	1	2	2	1	1	2	1	4	2	2	1	1
Sujeto 17	3	5	5	3	5	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1
Sujeto 18	5	3	5	5	3	3	2	2	2	5	2	2	2	5	5	3	2	4	4	5
Sujeto 19	5	3	5	5	3	1	2	2	2	5	2	2	2	5	5	3	1	4	4	5
Sujeto 20	2	3	5	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	4	4	5

Anexo 7. Validez de juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GESTIÓN MUNICIPAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Promoción económica							
1	Las autoridades de su localidad desarrollan proyectos para mejorar la economía local	X		X		X		
2	Las autoridades municipales generan oportunidades de empleabilidad para los pobladores del distrito	X		X		X		
3	En su localidad se realizan ferias productivas para promocionar la economía local	X		X		X		
4	Las autoridades municipales realizan actividades para promocionar los atractivos de la localidad y generar turismo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión educativa	X		X		X		
5	La municipalidad de su distrito establece vínculos con las instituciones educativas locales para desarrollar actividades de carácter educativo	X		X		X		
6	La municipalidad desarrolla ferias o eventos educativos para las personas de la comunidad	X		X		X		
7	Considera que la municipalidad de su distrito coordina con las instituciones educativas en busca de lograr que la educación prepare a los alumnos para atender las necesidades del mercado local	X		X		X		
8	Desde la municipalidad se brinda la oportunidad de formación a la población a través de programas de formación técnica/productiva	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Promoción en salud	X		X		X		
9	Las autoridades municipales proponen normativas para mejorar la atención en salud de la población	X		X		X		
10	Considera que las autoridades municipales desempeña un rol fundamental en la generación de normas para brindar atención en salud de calidad	X		X		X		
11	Desde la municipalidad se realizan campañas de salud para atender a todos los integrantes de la comuna	X		X		X		
12	Considera que la municipalidad se mantiene pendiente de la identificación y atención en salud de los grupos vulnerables de la localidad	X		X		X		

13	En su localidad se realizan campañas de salud preventiva	X		X		X	
14	Considera que la municipalidad tiene una labor adecuada en sugestión de prevención de enfermedades en el distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Desarrollo social	X		X		X	
15	Considera que las autoridades municipales atienden de manera oportuna las demandas sociales	X		X		X	
16	Las autoridades de la municipalidad se preocupan por generar bienestar a los grupos con mayores necesidades y vulnerabilidad	X		X		X	
17	Las autoridades municipales realizan eventos de diversa naturaleza para generar la integración comunitaria de los habitantes	X		X		X	
18	Considera que las autoridades municipales velan por el bienestar de todos y cada uno de los sus habitantes	X		X		X	
19	Desde la municipalidad se promueven actividades de confort para la concurrencia de los habitantes y convivencia de los mismos en sociedad	X		X		X	
20	La municipalidad convoca a cabildo abierto para conocer el sentir de la población y recoger sus necesidades	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Cuidado ambiental	X		X		X	
21	En su distrito existen áreas verdes que se encuentran vigiladas por personal de la municipalidad	X		X		X	
22	Las calles de su distrito se encuentran libres de aglomeración de basura	X		X		X	
23	Se realizan eventos de cuidado medioambiental en su distrito	X		X		X	
24	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con el cuidado medioambiental	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Rol regulatorio	X		X		X	
25	Considera a su distrito como un lugar que ofrece seguridad en su día a día	X		X		X	
26	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con la seguridad ciudadana	X		X		X	
27	La municipalidad pone al alcance de la población bienes públicos determinados para atender su demanda	X		X		X	
28	La municipalidad cumple con brindar los servicios básicos a la población del distrito	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles						
1	La infraestructura de las calles en el distrito se encuentra en buen estado	X		X		X	
2	El equipo y maquinaria (Tales como los carros recolectores de basura, entre otros) se encuentran en buenas condiciones	X		X		X	
3	El personal que realiza limpieza pública se encuentra correctamente uniformado para cumplir con su labor	X		X		X	
4	Cuando acude a la municipalidad, el personal que lo atiende viste de manera adecuada.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	X		X		X	
5	Las autoridades municipales brindar servicios adecuados para satisfacer las necesidades de la comunidad	X		X		X	
6	La municipalidad contrata personal capacitado para brindar los servicios en la comunidad	X		X		X	
7	Cree usted que dentro de la municipalidad el personal que atienden temas administrativos está capacitado para resolver sus inquietudes y asuntos de interés	X		X		X	
8	Confía en que sus autoridades municipales trabajan en actividades para lograr el progreso económico y social del distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	X		X		X	
9	Cree usted que las autoridades municipales tienen disposición para atender las necesidades de la comunidad	X		X		X	
10	El personal contratado por la municipalidad para brindar diversos servicios, se muestra dispuesto a apoyar a la ciudadanía	X		X		X	
11	La municipalidad brinda servicios adecuados para atender de manera oportuna cada situación nueva que surge dentro de la localidad	X		X		X	
12	Cuando acude a la municipalidad a solicitar un servicio no debe esperar excesivamente para ser atendido	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	X		X		X	
13	El personal contratado por la municipalidad tiene los conocimientos adecuados para desempeñarse en su cargo y servir a la comunidad	X		X		X	

14	El personal encargado del saneamiento y ornato público muestra conocer las medidas adecuadas para desarrollar dicho servicio	X		X		X	
15	Se siente seguro dentro de su localidad gracias a las acciones que desempeñan sus autoridades para cuidar el bienestar de la población	X		X		X	
16	Durante la emergencia sanitaria ocurrida las autoridades municipales adaptaron servicios para brindar seguridad y evitar la propagación de contagio en el distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	X		X		X	
17	Siente que las autoridades municipales brindan servicios para satisfacer las necesidades de cada uno de los miembros de la comunidad	X		X		X	
18	Cuando acude a la municipalidad a solicitar algún servicio administrativo, siente que se le brinda atención personalizada	X		X		X	
19	Siente que las autoridades municipales comprenden las necesidades que tiene la población	X		X		X	
20	Los servicios que brinda la municipalidad se ajustan a las necesidades del distrito	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/ Mg: CPC. CARLOS FUENTES GUIZADO DNI: 416186940

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

10 de octubre del 2021.

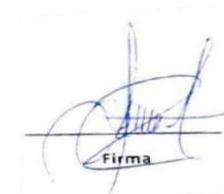
¹Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GESTIÓN MUNICIPAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Promoción económica							
1	Las autoridades de su localidad desarrollan proyectos para mejorar la economía local	X		X		X		
2	Las autoridades municipales generan oportunidades de empleabilidad para los pobladores del distrito	X		X		X		
3	En su localidad se realizan ferias productivas para promocionar la economía local	X		X		X		
4	Las autoridades municipales realizan actividades para promocionar los atractivos de la localidad y generar turismo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión educativa	X		X		X		
5	La municipalidad de su distrito establece vínculos con las instituciones educativas locales para desarrollar actividades de carácter educativo	X		X		X		
6	La municipalidad desarrolla ferias o eventos educativos para las personas de la comunidad	X		X		X		
7	Considera que la municipalidad de su distrito coordina con las instituciones educativas en busca de lograr que la educación prepare alumnos para atender las necesidades del mercado local	X		X		X		
8	Desde la municipalidad se brinda la oportunidad de formación a la población a través de programas de formación técnica/productiva	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Promoción en salud	X		X		X		
9	Las autoridades municipales proponen normativas para mejorar la atención en salud de la población	X		X		X		
10	Considera que las autoridades municipales desempeña un rol fundamental en la generación de normas para brindar atención en salud de calidad	X		X		X		
11	Desde la municipalidad se realizan campañas de salud para atender a todos los integrantes de la comuna	X		X		X		

12	Considera que la municipalidad se mantiene pendiente de la identificación y atención en salud de los grupos vulnerables de la localidad	X		X		X	
13	En su localidad se realizan campañas de salud preventiva	X		X		X	
14	Considera que la municipalidad tiene una labor adecuada en sugerencia de prevención de enfermedades en el distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Desarrollo social	X		X		X	
15	Considera que las autoridades municipales atienden de manera oportuna las demandas sociales	X		X		X	
16	Las autoridades de la municipalidad se preocupan por generar bienestar a los grupos con mayores necesidades y vulnerabilidad	X		X		X	
17	Las autoridades municipales realizan eventos de diversa naturaleza para generar la integración comunitaria de los habitantes	X		X		X	
18	Considera que las autoridades municipales velan por el bienestar de todos y cada uno de los sus habitantes	X		X		X	
19	Desde la municipalidad se promueven actividades de confort para la concurrencia de los habitantes y convivencia de los mismos en sociedad	X		X		X	
20	La municipalidad convoca a cabildo abierto para conocer el sentir de la población y recoger sus necesidades	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Cuidado ambiental	X		X		X	
21	En su distrito existen áreas verdes que se encuentran vigiladas por personal de la municipalidad	X		X		X	

22	Las calles de su distrito se encuentran libres de aglomeración de basura	X		X		X		
23	Se realizan eventos de cuidado medioambiental en su distrito	X		X		X		
24	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con el cuidado medioambiental	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Rol regulatorio	X		X		X		
25	Considera a su distrito como un lugar que ofrece seguridad en su día a día	X		X		X		
26	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con la seguridad ciudadana	X		X		X		
27	La municipalidad pone al alcance de la población bienes públicos determinados para atender su demanda	X		X		X		
28	La municipalidad cumple con brindar los servicios básicos a la población del distrito	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles						
1	La infraestructura de las calles en el distrito se encuentra en buenestado	X		X		X	
2	El equipo y maquinaria (Tales como los carros recolectores de basura, entre otros) se encuentran en buenas condiciones	X		X		X	
3	El personal que realiza limpieza pública se encuentra correctamenteuniformado para cumplir con su labor	X		X		X	
4	Cuando acude a la municipalidad, el personal que lo atiende viste demanera adecuada.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	X		X		X	
5	Las autoridades municipales brindar servicios adecuados para satisfacer las necesidades de la comunidad	X		X		X	
6	La municipalidad contrata personal capacitado para brindar los servicios en la comunidad	X		X		X	
7	Cree usted que dentro de la municipalidad el personal que atienden temas administrativos está capacitado para resolver sus inquietudes yasuntos de interés	X		X		X	
8	Confía en que sus autoridades municipales trabajan en actividadespara lograr el progreso económico y social del distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	X		X		X	
9	Cree usted que las autoridades municipales tienen disposición paraatender las necesidades de la comunidad	X		X		X	
10	El personal contratado por la municipalidad para brindar diversosservicios, se muestra dispuesto a apoyar a la ciudadanía	X		X		X	
11	La municipalidad brinda servicios adecuados para atender de maneraoportuna cada situación nueva que surge dentro de la localidad	X		X		X	
12	Cuando acude a la municipalidad a solicitar un servicio no debe esperar excesivamente para ser atendido	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	X		X		X	
13	El personal contratado por la municipalidad tiene los conocimientosadecuados para desempeñarse en su cargo y servir a la comunidad	X		X		X	

14	El personal encargado del saneamiento y ornato público muestra conocer las medidas adecuadas para desarrollar dicho servicio	X		X		X	
15	Se siente seguro dentro de su localidad gracias a las acciones que desempeñan sus autoridades para cuidar el bienestar de la población	X		X		X	
16	Durante la emergencia sanitaria ocurrida las autoridades municipales adaptaron servicios para brindar seguridad y evitar la propagación de contagio en el distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	X		X		X	
17	Siente que las autoridades municipales brindan servicios para satisfacer las necesidades de cada uno de los miembros de la comunidad	X		X		X	
18	Cuando acude a la municipalidad a solicitar algún servicio administrativo, siente que se le brinda atención personalizada	X		X		X	
19	Siente que las autoridades municipales comprenden las necesidades que tiene la población	X		X		X	
20	Los servicios que brinda la municipalidad se ajustan a las necesidades del distrito	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/ Mg: JUAN ROJAS MAYTAN

DNI: 42686187

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

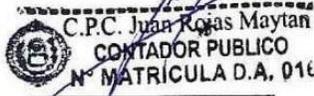
11 de octubre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 C.P.C. Juan Rojas Maytan
 CONTADOR PÚBLICO
 N° MATRÍCULA D.A. 016

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GESTIÓN MUNICIPAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Promoción económica							
1	Las autoridades de su localidad desarrollan proyectos para mejorar la economía local	X		X		X		
2	Las autoridades municipales generan oportunidades de empleabilidad para los pobladores del distrito	X		X		X		
3	En su localidad se realizan ferias productivas para promocionar la economía local	X		X		X		
4	Las autoridades municipales realizan actividades para promocionar los atractivos de la localidad y generar turismo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión educativa	X		X		X		
5	La municipalidad de su distrito establece vínculos con las instituciones educativas locales para desarrollar actividades de carácter educativo	X		X		X		
6	La municipalidad desarrolla ferias o eventos educativos para las personas de la comunidad	X		X		X		
7	Considera que la municipalidad de su distrito coordina con las instituciones educativas en busca de lograr que la educación prepare alumnos para atender las necesidades del mercado local	X		X		X		
8	Desde la municipalidad se brinda la oportunidad de formación a la población a través de programas de formación técnica/productiva	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Promoción en salud	X		X		X	
9	Las autoridades municipales proponen normativas para mejorar la atención en salud de la población	X		X		X	
10	Considera que las autoridades municipales desempeña un rol fundamental en la generación de normas para brindar atención en salud de calidad	X		X		X	
11	Desde la municipalidad se realizan campañas de salud para atender a todos los integrantes de la comuna	X		X		X	
12	Considera que la municipalidad se mantiene pendiente de la identificación y atención en salud de los grupos vulnerables de la localidad	X		X		X	
13	En su localidad se realizan campañas de salud preventiva	X		X		X	
14	Considera que la municipalidad tiene una labor adecuada en su gestión de prevención de enfermedades en el distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Desarrollo social	X		X		X	
15	Considera que las autoridades municipales atienden de manera oportuna las demandas sociales	X		X		X	
16	Las autoridades de la municipalidad se preocupan por generar bienestar a los grupos con mayores necesidades y vulnerabilidad	X		X		X	
17	Las autoridades municipales realizan eventos de diversa naturaleza para generar la integración comunitaria de los habitantes	X		X		X	
18	Considera que las autoridades municipales velan por el bienestar de todos y cada uno de los sus habitantes	X		X		X	
19	Desde la municipalidad se promueven actividades de confort para la concurrencia de los habitantes y convivencia de los mismos en sociedad	X		X		X	
20	La municipalidad convoca a cabildo abierto para conocer el sentir de la población y recoger sus necesidades	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Cuidado ambiental	X		X		X	

21	En su distrito existen áreas verdes que se encuentran vigiladas por personal de la municipalidad	X		X		X		
22	Las calles de su distrito se encuentran libres de aglomeración de basura	X		X		X		
23	Se realizan eventos de cuidado medioambiental en su distrito	X		X		X		
24	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con el cuidado medioambiental	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Rol regulatorio	X		X		X		
25	Considera a su distrito como un lugar que ofrece seguridad en su día a día	X		X		X		
26	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con la seguridad ciudadana	X		X		X		
27	La municipalidad pone al alcance de la población bienes públicos determinados para atender su demanda	X		X		X		
28	La municipalidad cumple con brindar los servicios básicos a la población del distrito	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles						
1	La infraestructura de las calles en el distrito se encuentra en buen estado	X		X		X	
2	El equipo y maquinaria (Tales como los carros recolectores de basura, entre otros) se encuentran en buenas condiciones	X		X		X	
3	El personal que realiza limpieza pública se encuentra correctamente uniformado para cumplir con su labor	X		X		X	
4	Cuando acude a la municipalidad, el personal que lo atiende viste de manera adecuada.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	X		X		X	
5	Las autoridades municipales brindar servicios adecuados para satisfacer las necesidades de la comunidad	X		X		X	
6	La municipalidad contrata personal capacitado para brindar los servicios en la comunidad	X		X		X	
7	Cree usted que dentro de la municipalidad el personal que atienden temas administrativos está capacitado para resolver sus inquietudes y asuntos de interés	X		X		X	
8	Confía en que sus autoridades municipales trabajan en actividades para lograr el progreso económico y social del distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	X		X		X	
9	Cree usted que las autoridades municipales tienen disposición para atender las necesidades de la comunidad	X		X		X	
10	El personal contratado por la municipalidad para brindar diversos servicios, se muestra dispuesto a apoyar a la ciudadanía	X		X		X	
11	La municipalidad brinda servicios adecuados para atender de manera oportuna cada situación nueva que surge dentro de la localidad	X		X		X	
12	Cuando acude a la municipalidad a solicitar un servicio no debe esperar excesivamente para ser atendido	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	X		X		X	
13	El personal contratado por la municipalidad tiene los conocimientos adecuados para desempeñarse en su cargo y servir a la comunidad	X		X		X	
14	El personal encargado del saneamiento y ornato público muestra conocer las medidas adecuadas para desarrollar dicho	X		X		X	

	servicio						
15	Se siente seguro dentro de su localidad gracias a las acciones que desempeñan sus autoridades para cuidar el bienestar de la población	X		X		X	
16	Durante la emergencia sanitaria ocurrida las autoridades municipales adaptaron servicios para brindar seguridad y evitar la propagación de contagio en el distrito	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	X		X		X	
17	Siente que las autoridades municipales brindan servicios para satisfacer las necesidades de cada uno de los miembros de la comunidad	X		X		X	
18	Cuando acude a la municipalidad a solicitar algún servicio administrativo, siente que se le brinda atención personalizada	X		X		X	
19	Siente que las autoridades municipales comprenden las necesidades que tiene la población	X		X		X	
20	Los servicios que brinda la municipalidad se ajustan a las necesidades del distrito	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/ Mg: MARICARMEN ORTIZ MONTEZ **DNI: 4708606**

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

15 de octubre del 2021.

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 ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



C.P.C. Maricarmen Ortiz Montes
CONTADOR PÚBLICO
N° MATRÍCULA 023-1039

Firma del Experto Informante.

ANEXO 8. Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE USO DE INFORMACION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCOHUALLO

Yo, GREGORIO CRUZ SALAZAR identificada con DNI N°07303859 en mi calidad de GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCOHUALLO- URIPA CON RUC N°20175831747, con ubicación en el Distrito de Ancohuallo, provincia de Chincheros departamento de Apurímac.

OTORGO AUTORIZACION

A la Sta. HUARI PEREZ STEFANY identificada con DNI N°73141763 que realiza el trabajo de investigación por lo cual doy autorización a que utilice la siguiente información necesaria de la Institución para poder realizar la investigación cuyo nombre es Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021, con la finalidad de que puedan desarrollar su trabajo de tesis.

Adjunto a esta carta, la siguiente documentación.

-Ficha RUC.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ANCO HUALLO, URIPA
Ing. Gregorio Cruz Salazar
GERENTE GENERAL
Firma y sello del Representante Legal
DNI 07303859

Ancohuallo, 03 de noviembre del 2021.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO ANCO-HUALLO, 2021", cuyo autor es HUARI PEREZ STEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

LIMA, 08 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ DNI: 08170211 ORCID: 0000-0002-5177-8264	Firmado electrónicamente por: JUANMA el 09-01- 2022 10:13:51

Código documento Trilce: TRI - 0260572