



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una  
municipalidad distrital de la región Loreto, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Gonzalez Cahuaza, Max Valentin ([orcid.org/0009-0000-9123-0028](https://orcid.org/0009-0000-9123-0028))

**ASESORES:**

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro ([orcid.org/0000-0003-0976-4974](https://orcid.org/0000-0003-0976-4974))

Dra. Flores Mejía, Gisella Socorro ([orcid.org/0000-0002-1558-7022](https://orcid.org/0000-0002-1558-7022))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis de todo corazón a mi hermosa y querida MADRE, quien ha estado conmigo hasta este momento de mi vida y me inspiró a continuar mi proceso de formación profesional. Por eso ofrezco esta obra como dedicatoria a todas tus palabras, que son como bendiciones en mi vida. Te amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a la Universidad César Vallejo por permitirme participar para desarrollar mis habilidades y mejorar mis conocimientos. Contribuir y ser agentes de cambio en una sociedad que nos necesita. Así como a las personas que me han apoyado de una u otra forma directa e indirectamente para el desarrollo de este trabajo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, 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 SERVICIOS PÚBLICOS EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA REGIÓN LORETO, 2023", cuyo autor es GONZALEZ CAHUAZA MAX VALENTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 01 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07191553 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 13-01-2024 08:07:58

Código documento Trilce: TRI - 0714124



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GONZALEZ CAHUAZA MAX VALENTIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA REGIÓN LORETO, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MAX VALENTIN GONZALEZ CAHUAZA <b>DNI:</b> 47314714 <b>ORCID:</b> 0009-0000-9123-0028	Firmado electrónicamente por: MGONZALEZCA el 01- 01-2024 14:38:10

Código documento Trilce: TRI - 0714125

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA.....	1
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos Análisis descriptivo.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Gestión municipal y calidad de servicio .....	21
<b>Tabla 2</b> Eficiencia y calidad de servicio .....	22
<b>Tabla 3</b> Eficacia y calidad de servicio .....	24
<b>Tabla 4</b> Colaboración y calidad de servicio.....	25
<b>Tabla 5</b> Transparencia y calidad de servicio.....	27
<b>Tabla 6</b> Ética y calidad de servicio.....	28
<b>Tabla 7</b> Nivel de la gestión Municipal.....	30
<b>Tabla 8</b> Nivel de la calidad de servicio.....	31
<b>Tabla 9</b> Correlación entre gestión municipal y calidad de servicio.....	32
<b>Tabla 10</b> Correlación entre eficiencia y calidad de servicio .....	32
<b>Tabla 11</b> Correlación entre eficacia y calidad de servicio .....	33
<b>Tabla 12</b> Correlación entre colaboración y calidad de servicio .....	34
<b>Tabla 13</b> Correlación entre transparencia y calidad de servicio.....	34
<b>Tabla 14</b> Correlación entre ética y calidad de servicio.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1</b> Gestión municipal y calidad de servicio.....	21
<b>Figura 2</b> Eficiencia y calidad de servicio.....	23
<b>Figura 3</b> Eficacia y calidad de servicio.....	24
<b>Figura 4</b> Colaboración y calidad de servicio .....	26
<b>Figura 5</b> Transparencia y calidad de servicio .....	27
<b>Figura 6</b> Ética y calidad de servicio .....	29
<b>Figura 7</b> Nivel de gestión municipal.....	30
<b>Figura 8</b> Nivel de calidad de servicio .....	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad de la región Loreto durante el año 2023. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo - correlacional. La muestra estuvo conformada por 382 pobladores del distrito de Loreto. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta con el cuestionario “Cuestionario de gestión municipal y calidad de servicios públicos” como instrumento. Los datos fueron procesados mediante los programas Excel y SPSS - 27 para realizar los análisis estadísticos respectivos. Los resultados indican que el 67,3% de los pobladores encuestados califican como deficiente la gestión municipal, así como el 67,8% evalúa como mala la calidad de los servicios públicos. Se concluyó que hay una correlación significativa entre la administración municipal y la calidad de los servicios públicos en un distrito de la región de Loreto en 2023, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.627 y un valor p de 0.001.

**Palabras clave:** Municipalidad, servicios, eficiencia, colaboración, transparencia, ética.

## ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between municipal management and the quality of public services in a municipality in the Loreto region in 2023. It employed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive-correlational design. The sample consisted of 382 residents of the Loreto district. Data collection was conducted using a survey technique, with the "Municipal Management and Public Services Quality Questionnaire" as the tool. Data were processed using Excel and SPSS-27 for the respective statistical analyses. The results showed that 67.3% of the surveyed residents rated municipal management as deficient, and 67.8% evaluated the quality of public services as poor. It was concluded that there is a significant correlation between municipal administration and the quality of public services in a Loreto region district in 2023, evidenced by a correlation coefficient of 0.627 and a p-value of 0.001.

**Keywords:** Municipality, services, efficiency, collaboration, transparency, ethics.

## I. INTRODUCCIÓN

Los desafíos que enfrentan las administraciones locales son notables, particularmente en tiempos de incertidumbre económica. Un estudio realizado por Podestá (2020), destaca marcadas diferencias en el gasto público entre las regiones de América del Sur y Centroamérica. Según datos de 2018, el gasto medio en los gobiernos locales de los ocho países sudamericanos fue del 23,1% del PIB, en contraste con un 18,3% del PIB de las naciones centroamericanas, México y la República Dominicana. Este margen es especialmente relevante si consideramos que a inicios del siglo XXI la diferencia era solo de 2,5 por ciento del PIB. La diferencia significativa en términos financieros indica que los gobiernos locales de Centroamérica y el Caribe pueden enfrentar más restricciones en su capacidad administrativa en comparación con sus contrapartes en Sudamérica.

**Internacionalmente**, en referencia a la calidad que caracteriza a los servicios públicos, la encuesta Mundial Gallup, en el 2017, demuestra respecto a la variable se presenta variaciones entre países, un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OECD (2019) revela que el 79% de los ciudadanos en el Sudeste Asiático, un 62% en Vietnam y 93% en Singapur están satisfechos con la calidad del servicio médico, por otro lado, en Tailandia el 83% expresó satisfacción en educación. Asimismo, en cuanto a la gestión municipal, en Colombia se muestran los niveles de eficiencias alcanzados del 81,3% y 49,7% en educación, 66,6% en salud, y entre 52,8% y 62,2% en agua en actividades municipales, se revela un término medio en su gestión de sus recursos (Díaz & Moreno, 2018); por otro lado, en España se identifica un bajo grado de observancia en las obligaciones legales en los municipios, principalmente en la legislación de transparencia (Fernandez, 2020).

A **nivel nacional**, los desafíos en la gestión municipal impactan significativamente la calidad de los servicios que proveen las administraciones del Estado. Según la Defensoría del Pueblo (2022), las principales quejas de los ciudadanos contra las municipalidades incluyen la baja calidad de servicios, demoras en trámites y falencias en transparencia. Adicionalmente, el Instituto Peruano de Economía (2023) señala que entre 2019 y 2022, solo se ejecutó el 60% de lo presupuestado, lo que se atribuye a una inadecuada alineación entre el

presupuesto asignado y la capacidad real de ejecución. Estos problemas, junto con el descontento ciudadano manifestado en conflictos sociales y desconfianza hacia los políticos, como indica Ventura (2020), subrayan los retos de las municipalidades peruanas para ofrecer servicios que logren elevar los grados de satisfacción de expectativas y necesidades de los residentes.

A nivel local, reflejando patrones similares observados en otras regiones, la gestión municipal en la región de Loreto enfrenta desafíos que impactan directamente la calidad de los servicios provistos por la administración a cargo, un escenario común en muchas municipalidades del país. Los ciudadanos exigen servicios públicos que no solo sean eficientes y efectivos, sino también transparentes y comprometidos, evidenciando la necesidad de una atención rápida, respetuosa y bien informada, así como de instalaciones accesibles. Los problemas fundamentales incluyen la falta de formación adecuada del personal, comunicación ineficaz con la comunidad, y una deficiente transparencia en la gestión de recursos, lo que puede mermar la calidad de los servicios ofrecidos. Si estos desafíos no se abordan, podrían surgir consecuencias graves como la desconfianza en los líderes municipales, la insatisfacción con los servicios públicos y un deterioro en el bienestar ciudadano.

Como **problema general** se estableció; ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?, se determinaron como **problemas específicos** las incógnitas: a) ¿Cuál es la relación entre la eficiencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?, b) ¿Cuál es la relación entre la eficacia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?, c) ¿Cuál es la relación entre la colaboración y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?, d) ¿Cuál es la relación entre la transparencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?, e) ¿Cuál es la relación entre la ética y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?, f) ¿Cómo está la gestión en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?; y g) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?

La **justificación** de esta investigación busca proporcionar información práctica para que las autoridades del distrito mejoren la gestión y la calidad de servicios como saneamiento, seguridad y tramitación documental. Identificando las dimensiones municipales que más influyen en la satisfacción ciudadana, permitirá acciones enfocadas en áreas de alto impacto, beneficiando a los ciudadanos.

De esta manera, se plantea el objetivo general Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023; conjuntamente con aquel, se consignaron otros siete objetivos específicos, los cuales se enuncian: a) Establecer la relación entre la eficiencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023; b) Establecer la relación entre la eficacia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023; c) Establecer la relación entre la colaboración y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023, d) Establecer la relación entre la transparencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023, e) Establecer la relación entre la ética y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023, f) Evaluar la gestión en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023; g) Identificar el nivel de calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.

También, como Hipótesis general se postula que: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023; adicionalmente, se mencionan las hipótesis específicas del actual estudio: a) Existe la relación entre la eficiencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023, b) Existe la relación entre la eficacia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023, c) Existe relación entre la colaboración y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023, d) Existe relación entre la transparencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023, e) Existe relación entre la ética y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023, f) La gestión en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023 es

regular, g) El nivel de calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023 es regular.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de entender más profundamente cómo se vincula la administración municipal con la calidad de los servicios que provee el sector público se proponen estudios en el **contexto nacional**. En Perú, López (2020) en su estudio como metodología fue relacional, no experimental y transversal, se utilizó un cuestionario en 382 usuarios de una entidad municipal. Los resultados relevaron que, en la evaluación de la gestión municipal, prevaleció el nivel regular con 35%, mientras que, en calidad del servicio público, también fue regular con 31%; también subrayó que había una vinculación notable entre calidad de la gestión municipal y la forma en que se perciben los servicios que provee. Se concluyó que existe un vínculo relacional entre variable en el contexto municipal, lo cual resalta la importancia de una gobernanza proactiva y responsable en el ámbito local.

Así mismo, los autores Cruz et al. (2022) metodológicamente fue un estudio correlacional, descriptivo, no experimental y transversal. Con una cuantía muestral de 384 ciudadanos evaluados a través del cuestionario. **Los resultados** mostraron que una mayoritaria parte ciudadana se halla satisfecha con la administración municipal en general (40.4%) y con cada uno de sus aspectos (42.2% con la eficiencia; 54.7% con la efectividad y 53.6% con las finanzas). Asimismo, la mayoría está de acuerdo con la calidad del servicio municipal de manera global en 54.4% y en todas sus áreas. También se ha constatado un vínculo significativo entre variables. En conclusión, a medida que mejora la gestión municipal en términos de efectividad, eficiencia financiera, también se observa una mejora en la calidad de los servicios públicos brindados a los ciudadanos.

De igual manera, los autores Casiano y Cueva (2020) Llevaron a cabo una investigación de carácter cuantitativo, descriptivo y correlacional. Con una cuantía muestral de 132 individuos que respondieron un cuestionario. **Los resultados** revelaron que un notable 30.99% tiene una percepción negativa de la prestación de servicios y la gestión municipal, mientras que apenas un 6.42% muestra confianza en dicha gestión. Esta desaprobación fue evidente, ya que las valoraciones negativas superaron ampliamente a las positivas. La población destacó áreas específicas que requieren mejoras, como la reparación de calles y aceras, la organización del tráfico y el transporte público, y la limpieza, el saneamiento ambiental y la renovación urbana, como aspectos cruciales y urgentes. Se concluyó

que la escasa confianza en la actual administración municipal está vinculada a una percepción negativa sobre la calidad de los servicios que ofrece.

Sumando, los autores Ayala y Blanco (2021), metodológicamente fue básica, sin experimentación, de una sola medición en sus datos, descriptivo-correlacional, con una cuantía muestral de 55 empleados de la entidad municipal quienes fueron evaluados a través de cuestionarios. **Los resultados** mostraron que el 49,1% encuestado considero muy buena la gestión municipal, mientras un 47,3% buena y un 3,6% regular. Con respecto a la calidad de los servicios, el 52,7% refiere contar con una buena calidad del servicio, un 40% muy buena y el restante 7,3% afirmo que cuenta con una calidad de servicio regular. En conclusión, el robustecimiento de la gestión administrativa a nivel municipal resulta en avances significativos en la calidad del servicio brindado. Esta mejora en la administración municipal no solo optimiza los servicios, sino que también eleva la satisfacción general de los ciudadanos y fortalece la relación entre las autoridades y el colectivo ciudadano.

Asimismo, el estudio de Tang (2020) es metodológicamente descriptivo y relevante. Los resultados arrojaron que el 65.5% dijo no estar de acuerdo con la gestión municipal de la ciudad; el 60% dijo no concordar con la calidad de los servicios; específicamente, el 62.5% de los trabajadores estuvo disconforme con la manera en que se gestionaba el recurso humano y el compromiso de la ciudad, y el 72.5% de los trabajadores no estuvo de acuerdo Expresa su desacuerdo con la gestión de recursos financieros. Asimismo, no fue hallado un vínculo significativo entre gestión de la municipalidad y el grado de calidad del servicio. En conclusión, una buena gestión que considere estos elementos permite mejorar y mantener elevados estándares en los servicios dados desde el gobierno.

El autor Ávila (2019) realizó en su estudio una investigación cuantitativa, correlacional y transversal. Los autores concluyeron que el 80,3% de los trabajadores valoró de manera positiva el liderazgo transformacional, mientras que el 82% calificó favorablemente la administración municipal. Además, se demostró una conexión directa y relevante entre ambas variables. Se determinó que existía un vínculo positivo entre el liderazgo transformacional y una gestión municipal más efectiva, incentivando a los empleados a perfeccionar su rendimiento y habilidades para lograr los objetivos institucionales.

Finalmente, el autor Ruiz (2022) llevó a cabo un estudio descriptivo-

correlacional, cuantitativo y transversal. La muestra se integró por 31 directivos municipales a los que se les aplicaron cuestionarios. **Los resultados evidenciaron** que la percepción general de los vecinos del distrito sobre la gestión de los directivos municipales es negativa. La insatisfacción prevalece en diversas dimensiones, tales como aspectos tangibles (13,7%), fiabilidad (19,9%), sensibilidad (12,9%), seguridad (14,5%) y empatía (13,8%). Además, se descubrió una correlación directa y notable entre las variables ( $p=0.000$ ;  $r=0.928$ ), lo que indica que una mejor administración municipal está vinculada con una mayor calidad en el servicio público. Se constató un vínculo significativo y positivo entre la gestión de la municipalidad junto a la calidad de sus servicios dados a la población. Esta conexión subraya la importancia de una buena administración municipal para asegurar la eficiencia en prestar los servicios estatales, lo cual a su vez contribuye al bienestar general de la comunidad, también fomenta una mayor confianza y satisfacción entre los ciudadanos.

Después de exponer las investigaciones a nivel nacional, ahora se presentan investigaciones similares en el nivel internacional. Pedrosa et al. (2021) adoptaron un diseño observacional descriptivo transversal como metodología en su estudio y adoptaron un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 90 vecinos con acceso a las redes sociales municipales. Se utilizaron cuestionarios para medir la satisfacción con las plataformas digitales y las percepciones de los ciudadanos sobre las acciones gubernamentales. Los resultados muestran que los ciudadanos interactúan menos con las plataformas digitales del gobierno municipal debido al desconocimiento de los servicios disponibles y a la información desactualizada. Se concluyó que los medios digitales revelaron información desactualizada que impactó negativamente las percepciones de los ciudadanos sobre la gestión de la ciudad y el desempeño del gobierno abier.

Asimismo, los autores Fongar et al. (2019) utilizaron una encuesta enviada a todas las ciudades de Noruega como instrumento en su estudio. Se encontró que la gestión de espacios verdes de alta calidad en las ciudades noruegas enfrenta desafíos importantes, principalmente relacionados con una financiación insuficiente y mayores expectativas de responsabilidad. Concluyeron que el trabajo estratégico es decisivo para mantener la calidad de los espacios verdes y que, en general, la gestión de los espacios verdes en las ciudades noruegas parece centrarse

principalmente en un carácter operativo. La planificación y las estrategias, así como los mecanismos de medición y evaluación, son, por tanto, cruciales para garantizar la protección y calidad de los espacios verdes en el futuro.

Arguello et al. (2022) realizaron un análisis empleando una técnica descriptiva y un enfoque cuantitativo para estudiar cómo se percibe la calidad de los servicios públicos en el Departamento de Recaudaciones del Gobierno ecuatoriano. Su estudio abarcó a 384 usuarios siendo evaluados mediante encuestas. **Los resultados** mostraron una mediana satisfacción de los usuarios con un puntaje promedio de 4.24 en una escala de 1 a 7, indicando problemas en la calidad percibida especialmente en elementos tangibles y capacidad de respuesta. Se concluyó que resulta crucial que el gobierno local implemente mejoras en la calidad de sus servicios, considerando activamente las opiniones de los ciudadanos, con el objetivo de cumplir con los estándares dictados por la constitución. Además, esta implementación debe incluir estrategias de evaluación y retroalimentación continua para asegurar que los servicios evolucionen constantemente y se alineen con las necesidades y expectativas cambiantes de los ciudadanos.

Por último, De la Torre y Núñez (2023) en su investigación con diseño descriptivo, mediante observación de portales web, se incluyó en su muestra a 221 GAD municipales. Los resultados mostraron que, del total de gobiernos locales en el país de Ecuador, el 31,22 % realiza adecuadamente el registro y divulgación de la información pertinente. Por otro lado, el 34,84 % no sigue este proceso en absoluto, mientras que un 33,94 % de los GAD municipales ofrece datos que no están actualizados. También se observó un aumento en la falta de adhesión de la Ley de Transparencia, subiendo de un 68,78% en 2018 a un 85,07% en 2020. Se llegó a la conclusión de que los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales son poco transparentes, lo que resalta la necesidad de un mayor monitoreo y aplicación de sanciones por no acatar las normas relacionadas con el acceso a la información pública.

Posteriormente, se expone los fundamentos teóricos de **la variable gestión municipal**, donde la **teoría fue propuesta Taylor**, busca optimizar la productividad mediante el uso de métodos científicos en lugar de aproximaciones convencionales. Esta teoría enfatiza lo relevante que es la observación y la experimentación al tomar

decisiones gerenciales. Aboga por una colaboración estrecha entre gerentes y empleados, y prioriza la eficiencia y la armonía en el lugar de trabajo. Esta teoría tiene un enfoque en la maximización del rendimiento, asegurando que tanto la dirección como los empleados se beneficien de prácticas laborales optimizadas. Además, el autor creía en la especialización del trabajo, donde cada trabajador se centra en una tarea específica, perfeccionando su habilidad en ella (Dar, 2022).

Es menester definir la **variable gestión municipal**, esta trata de una estructura intrínsecamente compleja y multifacética que abarca una variedad de procesos y acciones, estas acciones, en su núcleo, están dirigidas hacia el florecimiento y el progreso sostenido de una comunidad local (Diegtiar, y otros, 2021). Al abordar las necesidades específicas de su demografía, la gestión municipal se esfuerza por establecer un equilibrio entre las demandas actuales y las proyecciones futuras, asegurando que las generaciones actuales y venideras disfruten de un entorno próspero y enriquecedor. Este enfoque promueve una planificación y adaptación proactiva a los desafíos emergentes, garantizando que la localidad esté un paso adelante hacia el progreso y bienestar colectivo (Cotrina & Flores, 2022).

La gestión municipal se refiere al órgano supremo en términos técnico-administrativos encargado de liderar y supervisar la administración financiera de un gobierno municipal en su totalidad. Este ente tiene la responsabilidad de proporcionar servicios públicos e incentivar inversiones en obras pertinentes. En este contexto, el alcalde juega un papel protagónico al ser el ejecutor principal de proyectos contemplados en diferentes aspectos. Así como se coordina de forma estratégica el trabajo de un equipo con la finalidad de priorizar los objetivos (Álvarez & Delgado, 2020).

García et al. (2021) destacan que, desde la introducción de la teoría del federalismo fiscal, ha habido un creciente interés en cómo los gobiernos locales pueden operar de manera más eficiente y efectiva. Esta atención renovada sobre la gestión municipal la ha convertido en un área clave de estudio y análisis, tanto para académicos como para administradores públicos, quienes están en una posición única para innovar y mejorar las prácticas actuales, asegurando que las comunidades locales prosperen con una gestión eficiente de los recursos. Por otro

lado, Henríquez (2020) destaca que, en un sistema descentralizado, donde las decisiones se toman a nivel local, se facilitan respuestas más rápidas y ajustadas a las necesidades específicas de cada comunidad. Este enfoque no solo acelera la toma de decisiones, sino que también fomenta una mayor participación comunitaria y empoderamiento en la gestión de sus propios asuntos, conduciendo a un desarrollo más sostenible y equitativo. En Perú, la ley N.º 27972 ejemplifica esta idea, otorgando a las municipalidades autonomía y responsabilidad en diversos frentes para responder mejor a las necesidades de sus comunidades.

En este escenario, **la importancia de la gestión municipal** al participar del proceso en que se desarrolla social y económicamente una región es innegable. Diegtiar et al. (2021), señala que un gobierno local que opera con eficiencia y transparencia no sólo beneficia a la comunidad inmediata, sino que fortalece todo el aparato administrativo, igualmente la consistencia, transparencia y coherencia sientan las bases para un buen sistema gubernamental, fomentando la confianza y promoviendo un desarrollo sostenible en las esferas de la sociedad. Esto se traduce en una mejora tangible en el bienestar ciudadano y en la atracción de inversiones.

Respecto a lo anterior, se deduce que la efectividad de la gestión municipal no es un concepto abstracto, sino que puede ser evaluado y medido. En ese sentido, Quiroz (2022) ofrece una hoja de ruta, propone un enfoque integral de medición basado en **cinco dimensiones**: la **primera dimensión eficiencia**, en cualquier sistema, ya sea un negocio, institución o un gobierno, la eficiencia es la piedra angular de una buena gestión. Según Porto et al. (2018), se es eficiente al lograr los mejores resultados posibles con los recursos con los que se cuenta. Esto se traduce en cómo los gobiernos locales asignan y utilizan sus recursos financieros. Así como el Índice de Esfuerzo Fiscal Municipal que es una herramienta que permite a las autoridades y a los ciudadanos evaluar cómo se están recaudando y utilizando los fondos.

La **segunda dimensión eficacia**, se refiere al uso de recursos, se centra en los resultados, el Índice de Ejecución de Inversiones Municipales, como señala el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2018), es un indicador de cómo un gobierno local está implementando sus proyectos de inversión. Un municipio que invierte eficazmente en infraestructura, educación y otros proyectos

esenciales está mejor posicionado para cumplir las necesidades e igualmente aspiraciones de sus ciudadanos.

**La tercera dimensión colaboración**, trata de que la toma de decisiones no debe ser una actividad aislada realizada por un pequeño grupo de funcionarios, en su lugar, debe ser un proceso inclusivo que aproveche el conocimiento y la experiencia de una amplia gama como desde empleados del gobierno hasta ciudadanos y grupos de la sociedad civil, esta colaboración, como destaca la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), no solamente optimiza la calidad de las decisiones, pues también aumenta la aceptación y el apoyo de las políticas y proyectos.

La **transparencia, cuarta dimensión** postula que, una gestión efectiva no puede existir en un vacío de información, para que los ciudadanos confíen en sus líderes y apoyen sus decisiones, deben tener acceso a información clara y completa, como señalan Spano (2016) y PCM (2019), la transparencia es esencial para garantizar que el poder sea ejercido de manera responsable. Finalmente, **la dimensión ética**, actúa como el adhesivo que mantiene unidas todas las otras dimensiones, más allá de simplemente seguir las reglas, la ética se refiere a operar con integridad, honestidad y un genuino compromiso con el bienestar de la comunidad, un gobierno que valora la ética no solo seguirá las normas, sino que también se esforzará por superarlas, siempre buscando hacer lo correcto por sus ciudadanos (Castro, 2023).

En cuanto a la **variable calidad de servicios públicos**, se fundamentará con el **modelo de la desconfirmación de expectativas**, esta teoría, originaria del ámbito del marketing refiere que las expectativas de las personas reflejan sus esperanzas y anticipaciones sobre cómo debería ser un servicio (Zhang et al., 2021). En el ámbito de los servicios públicos, los ciudadanos experimentan satisfacción cuando la entrega del servicio no sólo cumple, sino que supera sus expectativas previas. Esta desconfirmación puede ser positiva (cuando el servicio excede las expectativas) o negativa (cuando no las cumple). Sin embargo, es crucial tener en cuenta que las expectativas de los ciudadanos no son estáticas y pueden variar según el contexto, la demografía y las experiencias previas (Van de Walle, 2018).

Adicionalmente, en el ámbito de medición de la calidad de servicio, **el modelo SERVQUAL** ha adquirido una prominencia notable, desarrollado inicialmente en los años 80 y refinado en los 90, el SERVQUAL se basa en cinco dimensiones cruciales: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y tangibles, estas dimensiones, evaluadas mediante 22 reactivos, buscan abordar la calidad desde diversos ángulos, considerando desde la apariencia física y la infraestructura hasta la empatía y personalización del servicio (Parasuraman et al., 1993). Este enfoque resalta la importancia de una comunicación efectiva y de la reputación en la formación de expectativas, lo que subraya el papel crucial de una buena gestión de la percepción, igualmente la imagen pública para mantener y mejorar la satisfacción del cliente (Hernández et al., 2019).

El modelo proporciona a las entidades gubernamentales datos relevantes que pueden ser utilizados para mejorar de manera continua sus procesos y servicios. Este enfoque enfatiza la importancia de una retroalimentación constante y adaptativa para optimizar las operaciones gubernamentales y responder eficazmente a las necesidades cambiantes de la población (Espinoza y Torres, 2021).

Respecto a los conceptos de la **segunda variable, calidad de servicios públicos**, se entiende como el grado en que se satisfacen las necesidades y expectativas del ciudadano, siendo el estado lleva a cabo esto mediante diversos organismos y conforme a sus regulaciones actuales (Castillo et al., 2020). Adicionalmente, la calidad de los servicios se encuentra integrada en las acciones emprendidas por las entidades, las cuales están dirigidas a brindar una atención óptima a los usuarios, constituyendo este uno de sus objetivos principales. Este enfoque subraya la importancia de alinear las operaciones y estrategias de las entidades con la meta de satisfacer eficazmente las expectativas y necesidades de los usuarios, garantizando así un servicio de alta calidad y fomentando la confianza y satisfacción del cliente (Idrovo et al., 2020).

El autor Ruiz (2022) **agrega** que la calidad de los servicios tiene un rol central en la labor municipal, donde cubrir las necesidades, expectativas e intereses es una acción importante para los ciudadanos, y para la provisión del servicio en un nivel local. Es así como las administraciones municipales deben ajustar sus metas para

responder a las demandas más urgentes de los ciudadanos. Asimismo, entre los servicios que brinda están los proyectos de construcción y renovación como pistas y veredas, alcantarillado y alumbrado público. Además, trabajan para ejecutar medidas en torno a la seguridad para proteger a la comunidad. Junto a estas iniciativas de infraestructura, también prestan servicios públicos que varían según las necesidades locales, pero que se proponen elevar el bienestar de sus residentes.

Agregando a lo mencionado por los autores, la calidad de servicio puede ser medida con el grado en el que el ciudadano se halle satisfecho, es así como el autor Van de Walle (2018) **describe** la satisfacción como un fenómeno complejo que combina expectativas, experiencias previas y actitudes, es una interacción dinámica entre lo que el ciudadano ambiciona y lo que efectivamente se le proporciona. Engdaw (2019) refuerza esta idea argumentando que la satisfacción es intrínsecamente alta cuando es continua. Por su parte Núñez et al. (2022), enfatizan la importancia de medir la percepción ciudadana sobre los servicios públicos, ya que esto permite identificar áreas de mejora.

La **importancia** de la calidad de los servicios proporcionados por el sector público, es clave para el bienestar y desarrollo de una comunidad. Estos servicios, cuando se prestan eficientemente, no sólo garantizan la satisfacción y confianza de los ciudadanos, sino que también reflejan un gobierno local comprometido, transparente y responsable. Una administración municipal enfocada en la calidad de sus servicios impacta directamente en el enriquecimiento del bienestar de los habitantes. Del mismo modo, un servicio público de alta calidad refleja un gobierno municipal comprometido con la excelencia, fomentando de esta manera un desarrollo sostenible y equitativo en el distrito (Park & Lee, 2018).

De acuerdo a lo mencionado, la calidad de los servicios municipales será medida de acuerdo al modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, donde **la primera dimensión elementos tangibles**, hace referencia a todos los aspectos físicos y visibles que los residentes avizoran o experimentan cuando interactúan con las entidades municipales (Ahmed, 2019). Esto abarca no solo la infraestructura y las edificaciones de las instituciones públicas, como las oficinas y las instalaciones municipales, sino también los equipos y herramientas utilizados, los materiales proporcionados para la prestación del servicio, y el aspecto y profesionalismo del

personal que representa a la entidad, la modernidad, la limpieza y la señalización adecuada pueden ser indicativos de una gestión de calidad (Ramya et al., 2019).

**La segunda dimensión fiabilidad**, está centrada en la habilidad de las entidades locales para proporcionar con exactitud los servicios que prometen a los ciudadanos. Esto significa que los servicios municipales deben ser fiables, garantizando que los compromisos, los tiempos en los que se responde y la calidad de tales servicios, se cumplan de manera consistente. Además, contempla la capacidad del municipio para resolver problemas, fijar tarifas de forma equitativa y mantener la transparencia en sus procedimientos (Ramya et al., 2019).

Además, **la tercera dimensión capacidad de respuesta**, alude a la agilidad y eficacia con la que las entidades responden a las inquietudes, problemas o solicitudes de los ciudadanos, una entidad con una alta capacidad de respuesta demuestra proactividad en atender las consultas y quejas, garantizando soluciones en tiempos razonables, destaca la importancia de contar con canales de comunicación efectivos y personal capacitado que pueda asistir a los ciudadanos en sus demandas, desde trámites burocráticos hasta emergencias, reflejando así un compromiso genuino con las necesidades de la comunidad (Ramya et al., 2019).

Continuando, **la cuarta dimensión seguridad**, la cual se refiere a la confianza y tranquilidad que los ciudadanos deben sentir al interactuar con las instituciones locales, esto no solo abarca la seguridad física, sino también la seguridad en la información, garantizando que los datos personales y cualquier otra información confidencial sean tratados con la debida protección y privacidad (Ahmed, 2019).

Finalmente, **la quinta dimensión la empatía**, se refiere a la habilidad de las entidades locales para entender y atender las necesidades y preocupaciones específicas de los ciudadanos (Ahmed, 2019). Implica una atención personalizada, donde destaca la importancia del elemento humano para prestar los servicios públicos, valorando el trato amable, respetuoso y comprensivo hacia la ciudadanía (Ramya et al., 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. El tipo de investigación**

Fue básica, según Kaldewey y Schauz (2018) se centró en expandir la comprensión de las leyes universales que subyacen en los eventos naturales o sociales. Involucró la observación, recolección, estructuración y presentación ordenada de datos basándose en principios ya establecidos para lograr metas predefinidas, además sentó las bases para estudios futuros. Por ello, el propósito principal del estudio pasado fue expandir el conocimiento y comprensión sobre las variables en un contexto municipal.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Tuvo un diseño no experimental transversal descriptivo correlacional. En primer lugar, el enfoque no experimental se basó en la premisa de no intervenir en los sujetos investigados, sino más bien observar la manifestación del suceso en la población (Arispe et al., 2020, p.66). Además, se trató de un enfoque transversal donde los datos se recogieron en un solo punto en el tiempo sin intervención del autor del estudio (Arias, 2020, p.50). El objetivo principal del nivel descriptivo fue referir características o propiedades específicas de un fenómeno o grupo (Sánchez et al., 2018, p.66). Y, simultáneamente, fue correlacional, ya que buscó determinar la existencia relacional entre variables (Carrera et al., 2019, p.290). Por lo tanto, utilizar este diseño descriptivo correlacional en la investigación facilitó la comprensión de la realidad presente de la municipalidad distrital y ofreció bases para futuras investigaciones o intervenciones.

Asimismo, este diseño, dado que se propuso analizar la gestión municipal y la calidad de servicios en un momento específico (2023), un enfoque transversal fue ideal para capturar una "instantánea" de la situación en ese año. Además, al tratarse de una investigación descriptiva, se buscó retratar con precisión las características y condiciones de la gestión y los servicios ofrecidos por la municipalidad en cuestión. Por último, si existían relaciones significativas entre variables, ofreciendo insights sobre cómo ciertos aspectos de la gestión pudieron influir en la percepción o realidad de la calidad de los servicios.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Gestión municipal (variable cualitativa ordinal)

Variable 2: Calidad de servicios públicos (variable cualitativa ordinal)

#### **Definición conceptual**

**Gestión municipal:** Se define como el cumplir con las necesidades y expectativas que muestran los residentes por parte de la administración local. Es decir, los gobiernos municipales, a través de sus dependencias, entidades y normativas vigentes, buscan brindar servicios públicos que satisfagan las demandas de la población bajo su jurisdicción (Castillo et al., 2020).

**Calidad de servicios públicos:** Trata de una estructura intrínsecamente compleja y multifacética que abarca una variedad de procesos y acciones, estas acciones, en su núcleo, están dirigidas hacia el florecimiento y el progreso sostenido de una comunidad local (Diegtiar et al., 2021).

#### **Definición operacional**

Se consideró para la gestión municipal que esta variable, utilizando 5 dimensiones y 13 indicadores, se midió mediante una escala ordinal y se utilizó tecnología de encuesta para crear un cuestionario en escala Likert de 26 preguntas.

Se consideró para la calidad de los servicios públicos que esta variable se midió mediante 5 dimensiones, 13 indicadores, escala ordinal, y con su instrumento se utilizó tecnología de encuesta; el cuestionario constó de 26 preguntas y adoptó escala Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Es el conglomerado de casos con ciertos criterios, comprendiendo el grupo de individuos que poseen rasgos compartidos y que podían ser evaluados para un estudio (Carhuancho et al., 2019, p.55). Por lo tanto, la población estuvo constituida por los 51,588 pobladores de un distrito de la región de Loreto (Yurimaguas), que tuvieron entre 18 a 59 años de edad.

**Criterios de inclusión:** Se consideró dentro del estudio a las personas pertenecientes al distrito correspondiente y el rango de edad mencionado.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los ciudadanos que no formaban parte del distrito correspondiente.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 51588}{0.0025 * 51587 + 0.9604}$$

$$n = \frac{49545.1152}{129.9279}$$

$$n = 382$$

### 3.2.2. Muestra

La muestra, según Hernández y Carpio (2019), es denominada como una fracción del total o una sección representativa de la población total (p.76), por consiguiente, la muestra se constituyó por 382 pobladores de un distrito de la región de Loreto (Yurimaguas).

### 3.2.3. Muestreo

El muestreo probabilístico aleatorio simple, definido por Mosteiro y Porto (2017), como el método de selección de muestras utilizado en la investigación estadística y en encuestas de población. En este tipo de muestreo, cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida e igual de ser seleccionado en la muestra. En otras palabras, todos los elementos de la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra, lo que lo hace imparcial y objetivo (Carhuancho et al., 2019).

### 3.3.2. Unidad de análisis

En cuanto a la unidad de análisis, hace referencia al principal sujeto o elemento bajo análisis en un determinado proyecto investigativo (Khan, 2021), en este estudio la unidad de análisis fue cada poblador de un distrito de la región Loreto.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, un método donde el investigador recolectó información a través de un cuestionario previamente establecido, sin alterar el contexto o el fenómeno en estudio (Guillén, 2020, p.71).

El instrumento utilizado consistió en un cuestionario fundado en escala de Likert, que involucró la elaboración de un conjunto estructurado de preguntas en un formulario, estas están directamente relacionadas con las hipótesis de la investigación, así como con las variables e indicadores pertinentes, siendo el objetivo principal es confirmar o refutar las hipótesis planteadas en el estudio (Ñaupas et al., 2018, p.291).

#### **Ficha Técnica**

**Título del cuestionario:** Cuestionario de gestión municipal y calidad de servicios públicos

**Objetivo:** Evaluar la percepción sobre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos.

**Autor:** Max Valentin Gonzales Cahuaza

**Administración:** Individual

**Duración:** 25 minutos

**Metodología:** Encuesta con preguntas de opción múltiple.

**Escala de Respuestas:** 1 (Nunca) a 5 (Siempre).

#### **Dimensiones Evaluadas:**

Gestión municipal (eficiencia, eficacia, colaboración, transparencia, ética).

Calidad de servicios públicos (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía).

**Número de Ítems:** Gestión Municipal (26 ítems), Calidad de servicios públicos (26 ítems)

**Sujetos de aplicación:** Pobladores del distrito en la región Loreto.

Por otro lado, la validez de contenido del instrumento por juicio de experto fue aplicable.

Finalmente, la confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach resultó 0.989 para la variable gestión municipal y 0.989 para la variable calidad de servicio; por tanto, el instrumento tiene alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

En este estudio, se reconocieron datos mediante encuestas diseñadas específicamente para medir las percepciones ciudadanas sobre la administración municipal y la calidad de los servicios públicos. El cuestionario fue validado preliminarmente para asegurar su utilidad y confiabilidad. Luego, se seleccionó una muestra representativa de la población del distrito de Loreto, garantizando diversos perfiles demográficos y socioeconómicos entre los participantes. Las encuestas se realizaron tanto presencial como digitalmente en puntos estratégicos, adaptándose a las preferencias y accesibilidad de los encuestados. Una vez recopilados, los datos fueron organizados, analizados e interpretados dentro del marco del estudio, permitiendo una mejor comprensión de la situación.

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

#### **Análisis descriptivo**

Este análisis se efectuó mediante tablas de frecuencia, también figuras e interpretaciones.

#### **Análisis inferencial**

Este procedimiento se ejecutó con pruebas de hipótesis basadas en el coeficiente de Rho de Spearman, utilizando el software estadístico SPSS versión 27. Este enfoque permitió evaluar la relación entre las variables y contrastar la validez de las hipótesis planteadas inicialmente. Asimismo, ha favorecido así un examen más minucioso y profundo de las tendencias y patrones latentes en los datos recogidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se garantizó el anonimato de los colaboradores en la encuesta, y se otorgó el reconocimiento adecuado a las contribuciones de los autores referenciados en el

estudio, aplicando las normas APA versión 7 para las citas bibliográficas. Antes de la recolección de datos, se obtuvo el permiso requerido mediante el consentimiento informado de los participantes. Además, se cumplieron las directrices establecidas en la guía de tesis de la Universidad César Vallejo (UCV) y se empleó el software Turnitin para asegurar la originalidad y evitar el plagio en el documento. Este proceso riguroso subraya el compromiso del estudio con la integridad académica y la ética en la investigación, asegurando que los resultados sean fiables y respeten los estándares de la investigación científica.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

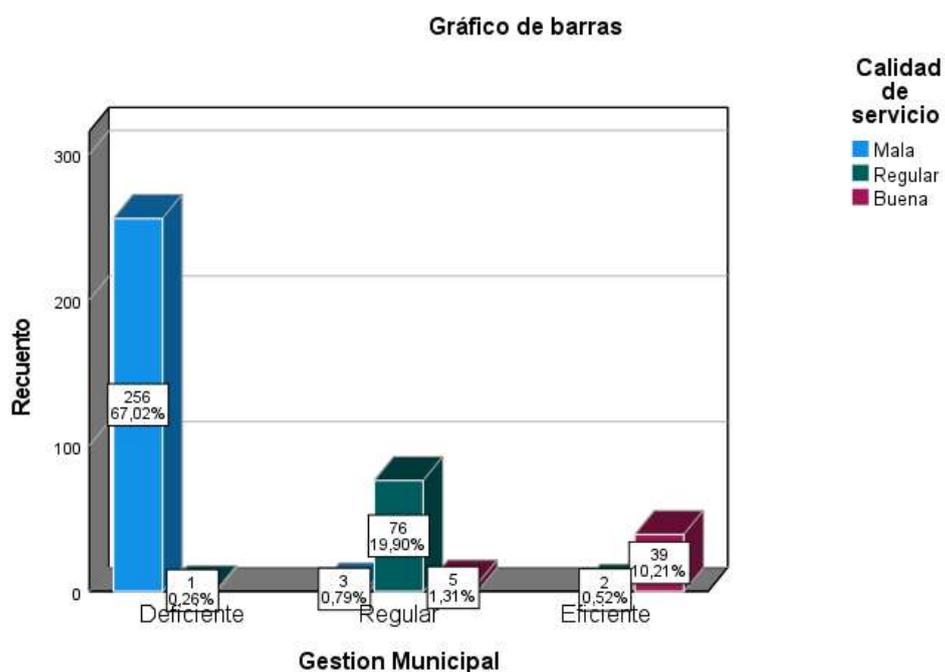
**Tabla 1**

*Gestión municipal y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión municipal	Deficiente	Porcentaje	256	1	0	257
		del total	67,0%	0,4%	0,0%	67,3%
	Regular	Porcentaje	3	76	5	84
		del total	0,8%	19,9%	1,3%	22,0%
	Eficiente	Porcentaje	0	2	39	41
		del total	0,0%	0,5%	10,2%	10,7%
Total		Porcentaje	259	79	44	382
		del total	67,8%	20,7%	11,5%	100,0%

**Figura 1**

*Gestión municipal y calidad de servicio*



En relación al objetivo general del estudio, los resultados muestran que el 67,3% de los encuestados percibió una gestión municipal deficiente, donde el 67% evaluó una mala calidad de los servicios públicos y el 0,4% como regular. Por otro lado, el 22% calificó la gestión como regular, dentro de este grupo el 19,9% demostró una calidad de servicios públicos también regular, el 5% buena y el 0,8% mala. Además, el 10,7% percibió una gestión municipal eficiente, donde el 10,2% reportó una buena calidad de los servicios públicos y el 0,2% como regular. En conclusión, del total de participantes, independientemente de su percepción sobre la gestión, el 67,8% evaluó una mala calidad de los servicios públicos, el 20,7% como regular y solo el 11,5% como buena.

### Objetivo específico 1

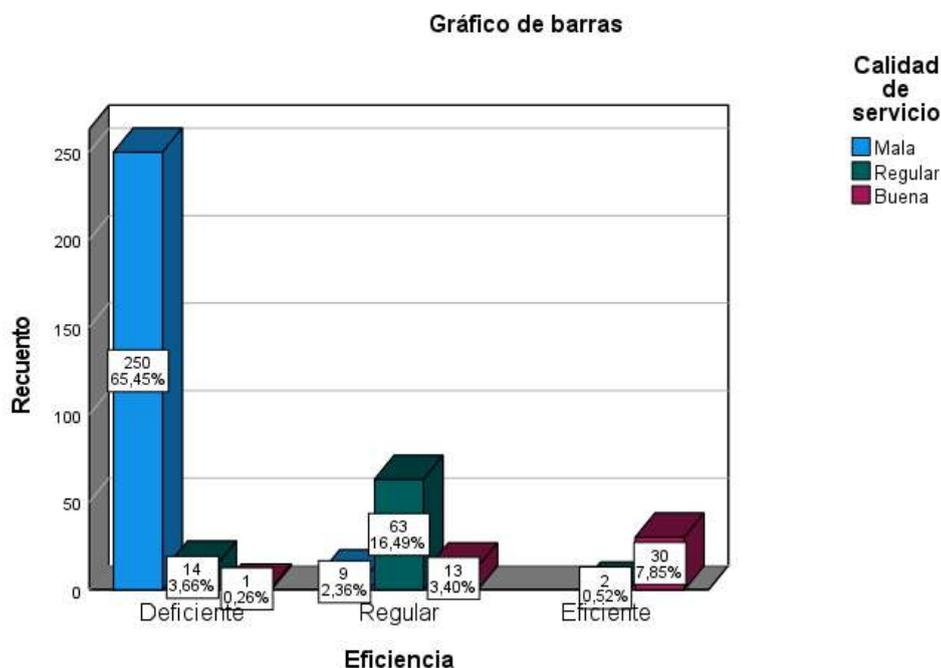
**Tabla 2**

*Eficiencia y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Eficiencia	Deficiente	Porcentaje	250	14	1	256
		del total	65,4%	3,7%	0,3%	69,4%
	Regular	Porcentaje	9	63	13	85
		del total	2,4%	16,5%	3,4%	22,3%
	Eficiente	Porcentaje	0	2	30	32
		del total	0,0%	0,5%	7,9%	8,4%
Total	Porcentaje	259	79	44	382	
	del total	67,8%	20,7%	11,5%	100,0%	

**Figura 2**

*Eficiencia y calidad de servicio*



Sobre el primer objetivo específico, los resultados enseñan que el 69,4% de los encuestados calificó la eficiencia como deficiente, de este grupo el 65,4% reportó una mala calidad de los servicios y el 3,7% como regular. Por otro lado, el 22,3% evaluó la eficiencia como regular, donde el 16,5% percibió una calidad de servicios también regular, el 3,4% buena y el 2,4% mala. Además, el 8,4% demostró una eficiencia eficiente, de los cuales el 7,9% manifestó que la calidad de los servicios es buena y el 0,5% la calificó como regular.

## Objetivo específico 2

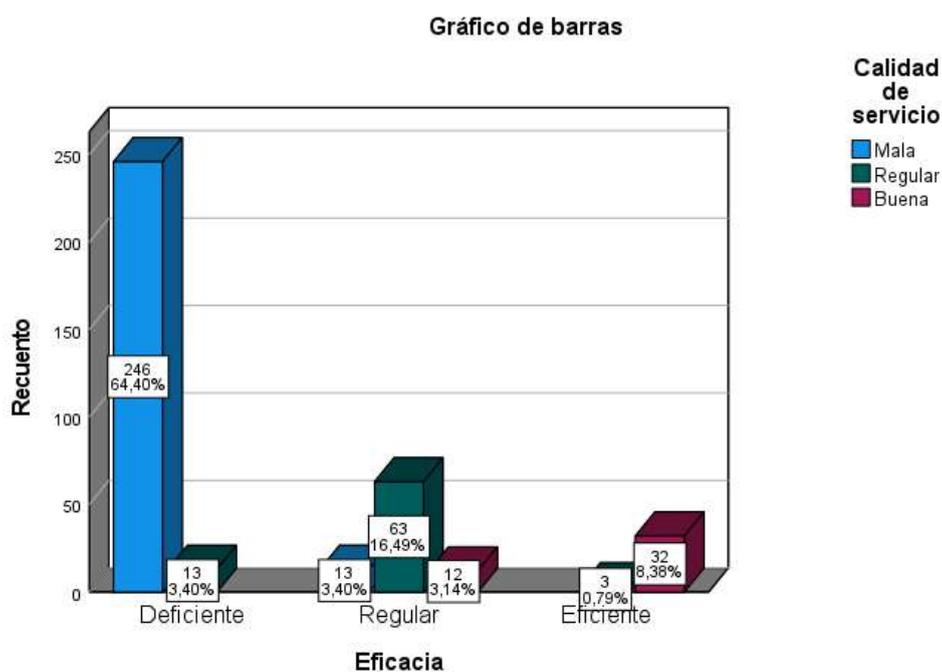
**Tabla 3**

*Eficacia y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Eficacia	Deficiente	Porcentaje	246	13	0	259
		del total	64,4%	3,4%	0,0%	67,8%
	Regular	Porcentaje	13	63	12	88
		del total	3,4%	16,5%	3,1%	23,0%
	Eficiente	Porcentaje	0	3	32	35
		del total	0,0%	0,8%	8,4%	10,7%
Total	Porcentaje	259	79	44	382	
	del total	67,8%	20,7%	11,5%	100,0%	

**Figura 3**

*Eficacia y calidad de servicio*



Respecto al segundo objetivo específico, la tabla y figura muestra que el 67,8% de los encuestados mencionaron que la eficacia es deficiente con una calidad de servicio mala; de ellos, el 64,4% calificó la calidad de servicio como mala y el 3,4% como regular. El 23% calificó la eficacia como regular; de estos, el 16,5% asoció esto con una calidad de servicio regular, el 3,1% con una calidad buena y el 3,4% con una mala. Un 10,7% opinó que la eficacia es eficiente, con un 8,4% relacionándolo con una calidad de servicio buena y un 0,8% con una regular.

### Objetivo específico 3

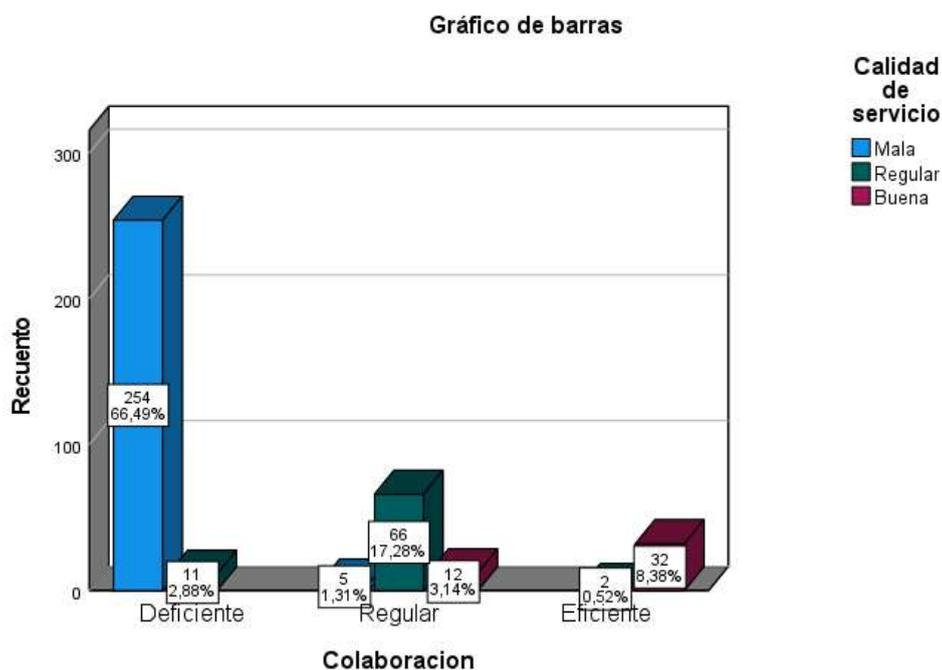
**Tabla 4**

*Colaboración y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
colaboración	Deficiente	Porcentaje	254	11	0	265
		del total	66,5%	2,9%	0,0%	69,4%
	Regular	Porcentaje	5	66	12	83
		del total	1,3%	17,3%	3,1%	21,7%
	Eficiente	Porcentaje	0	2	32	34
		del total	0,0%	0,5%	8,4%	8,9%
Total	Porcentaje	259	79	44	382	
	del total	67,8%	20,7%	11,5%	100,0%	

**Figura 4**

Colaboración y calidad de servicio



Respecto al tercer objetivo específico, la tabla y figura revelan que el 69,4% de los encuestados consideró la colaboración deficiente con una calidad de servicio mala; de estos, el 66,5% calificó la calidad del servicio como mala y el 2,9% como regular. El 21,7% consideró la colaboración regular, con un 17,3% relacionándolo con una calidad de servicio regular, un 3,1% con una buena y un 1,3% con una mala. El 8,9% calificó la colaboración como eficiente, donde el 8,4% lo asoció con una calidad de servicio buena y el 0,5% con una regular.

## Objetivo específico 4

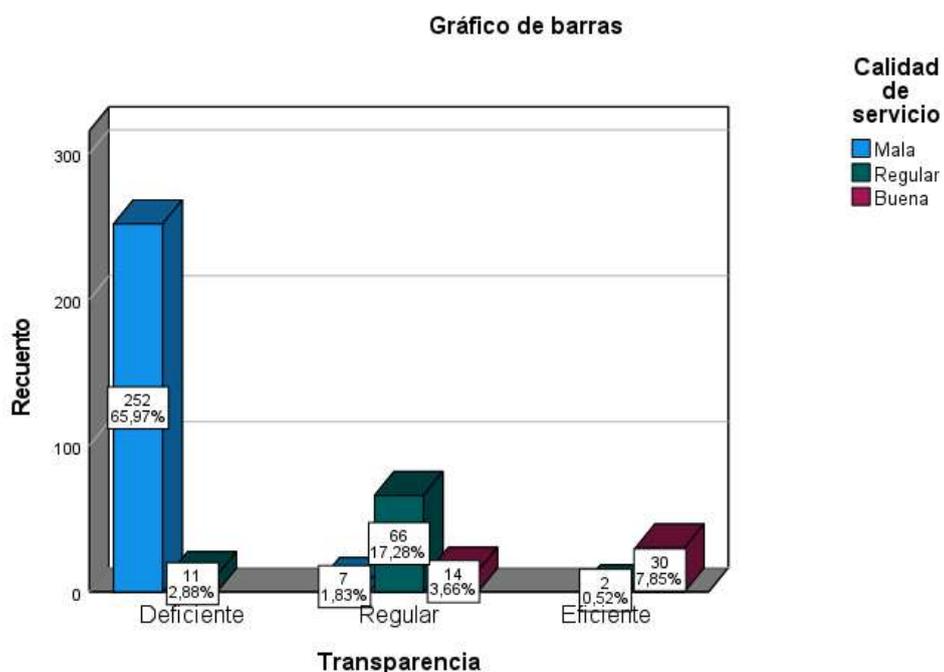
**Tabla 5**

*Transparencia y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Transparencia	Deficiente	Porcentaje	252	11	0	263
		del total	66,0%	2,9%	0,0%	68,8%
	Regular	Porcentaje	7	66	14	84
		del total	1,8%	17,3%	3,7%	22,8%
	Eficiente	Porcentaje	0	2	30	32
		del total	0,0%	0,5%	7,9%	8,4%
Total		Porcentaje	259	79	44	382
		del total	67,8%	20,7%	11,5%	100,0%

**Figura 5**

*Transparencia y calidad de servicio*



Respecto al cuarto objetivo específico, la tabla y figura evidencian que el 68,8% de los encuestados calificó la transparencia como deficiente con una calidad de servicio mala; de ellos, el 66% dijo que la calidad del servicio era mala y el 2,9% regular. El 22,8% opinó que la transparencia es regular; de estos, el 17,3% asoció esto con una calidad de servicio regular, el 3,7% con una buena y el 1,8% con una mala. El 8,4% consideró la transparencia eficiente, con un 7,9% relacionándolo con una calidad de servicio buena y un 0,5% con una regular.

### Objetivo específico 5

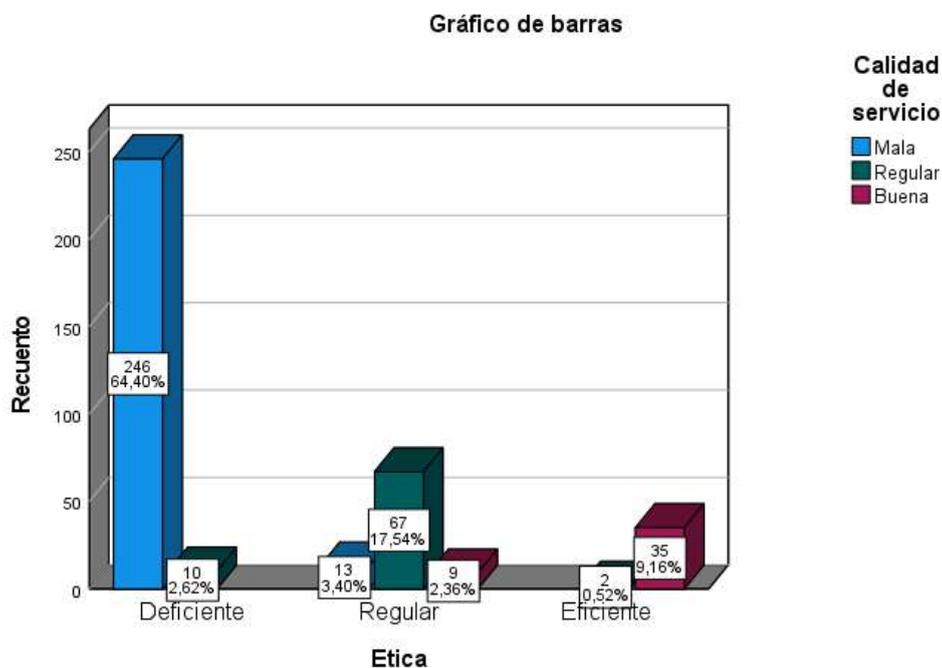
**Tabla 6**

*Ética y calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Ética	Deficiente	Porcentaje del total	246 64,4%	10 2,6%	0 0,0%	257 67,0%
		Porcentaje del total	13 3,4%	67 17,5%	9 2,4%	89 23,3%
	Eficiente	Porcentaje del total	0 0,0%	2 5,4%	35 9,2%	37 9,7%
Total		Porcentaje del total	259 67,8%	79 20,7%	44 11,5%	382 100,0%

**Figura 6**

*Ética y calidad de servicio*



Respecto al quinto objetivo específico, la tabla y figura dan cuenta de que el 67% de los encuestados vieron la ética como deficiente con una calidad de servicio mala; de estos, el 64,4% calificó la calidad del servicio como mala y el 2,6% como regular. El 23,3% consideró la ética como regular, con un 17,5% asociándolo con una calidad de servicio regular, un 2,4% con una buena y un 3,4% con una mala. El 9,7% calificó la ética como eficiente, donde el 9,2% lo asoció con una calidad de servicio buena y el 0,5% con una regular.

## Objetivo específico 6

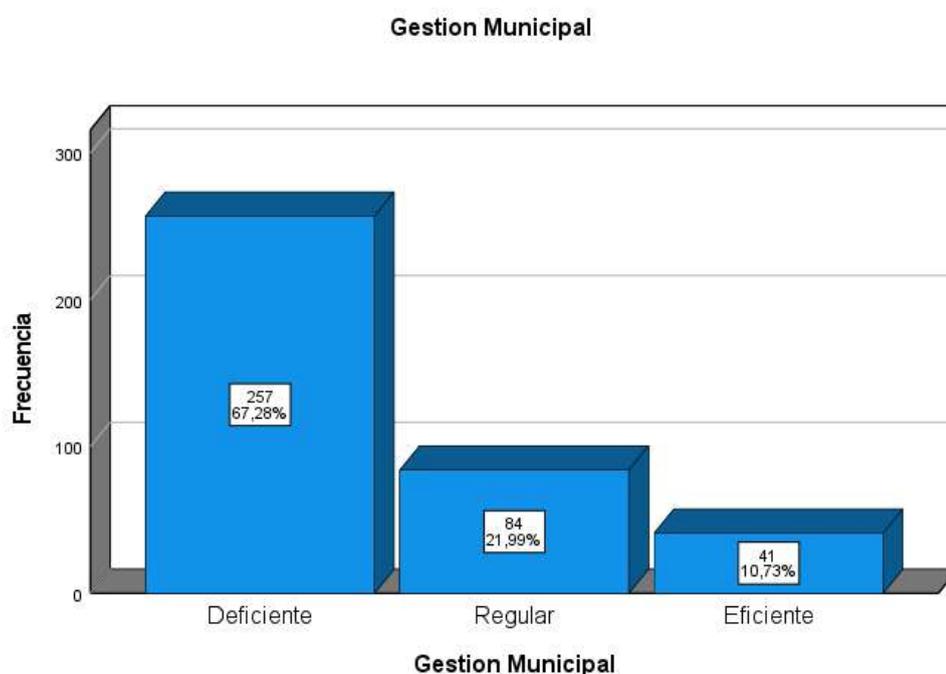
**Tabla 7**

*Nivel de Gestión Municipal*

	Gestión Municipal	
	N	%
Deficiente	257	67,3%
Regular	84	22,0%
Eficiente	41	10,7%

**Figura 7**

*Nivel de gestión municipal*



Respecto al sexto objetivo específico, la tabla y figura muestra que el 67,3% de encuestados califica como deficiente la gestión municipal, mientras un 22% opina que es regular y un 10,7 la considera eficiente.

## Objetivo específico 7

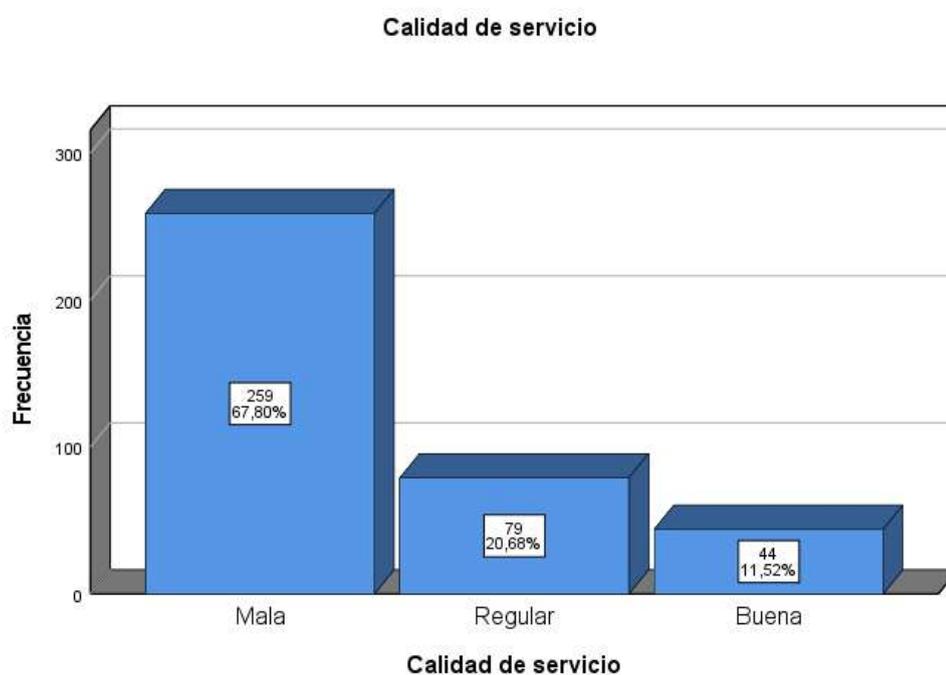
**Tabla 8**

*Nivel de Calidad de servicio*

	Calidad de servicio	
	N	%
Mala	259	67,8%
Regular	79	20,7%
Buena	44	11,5%

**Figura 8**

*Nivel de calidad de servicio*



Respecto al sexto objetivo específico, la tabla y figura muestra que el 67,8% de encuestados considera como mala la calidad de servicio, mientras un 20,7% la aprecia que como regular y un 11,5% la considera eficiente.

## Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

**Tabla 9**

*Correlación entre gestión municipal y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Spearman	Gestión Municipal	Relación	,627**
		Valor p	,001
		Cuantía muestral	382

*Nota. \*\*. Correlación alcanza el nivel de 1%*

Alusivo a la presente tabla, se ha ostentado el hallazgo del valor p siendo inferior al 1% es decir 0.000, a ello es preciso agregar un coeficiente de 0.627\*\* con ello se puede dar confirmado que dichas variables que pasaron por el procedimiento estadístico alcanzaron obtener una correlación positiva y moderada. Este vínculo demuestra que las políticas, estrategias y acciones implementadas por las autoridades municipales tienen un impacto directo y apreciable en la manera en que los ciudadanos experimentan y valoran los servicios ofrecidos. La eficacia en la gestión municipal, que incluye la planificación, ejecución y supervisión de servicios, se refleja en una mejor calidad de los mismos, lo cual a su vez se traduce en una mayor satisfacción de los residentes de Loreto. También se ha aceptado la hipótesis alterna.

**Tabla 10**

*Correlación entre eficiencia y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Spearman	Eficiencia	Relación	,623**
		Valor p	,001
		Cuantía muestral	382

*Nota. \*\*. Correlación alcanza el nivel de 1%*

Referente a la presente tabla, se ha ostentado el hallazgo del valor p siendo inferior al 1% es decir 0.000, a ello es preciso agregar un coeficiente de 0.623\*\* con ello se puede dar confirmado que dicha dimensión y variable que pasaron por el procedimiento estadístico alcanzaron obtener una correlación positiva y moderada. Esta vinculación resalta cómo la eficacia con la que se administran y entregan los servicios públicos influye directamente en la satisfacción y en la valoración general de los ciudadanos respecto a estos servicios. La eficiencia, entendida como la capacidad de ofrecer servicios de manera oportuna, accesible y adecuada a las necesidades de la población, se traduce en una mayor calidad percibida. También se ha aceptado la hipótesis alterna.

**Tabla 11**

*Correlación entre eficacia y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Spearman	Eficacia	Relación	,611**
		Valor p	,001
		Cuantía muestral	382

*Nota. \*\*. Correlación alcanza el nivel de 1%*

Concerniente a la presente tabla, se ha ostentado el hallazgo del valor p siendo inferior al 1% es decir 0.000, a ello es preciso agregar un coeficiente de 0.611\*\* con ello se puede dar confirmado que dicha dimensión y variable que pasaron por el procedimiento estadístico alcanzaron obtener una correlación positiva y moderada. Este hallazgo subraya la importancia crítica de una gestión eficaz en el sector público. Resalta que, para mejorar la percepción de la calidad de los servicios en Loreto, es esencial que las autoridades se enfoquen no solo en la entrega de servicios, sino también en asegurar que estos servicios cumplan con sus propósitos de manera óptima.

**Tabla 12***Correlación entre colaboración y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Spearman	Colaboración	Relación	,625**
		Valor p	,001
		Cuantía muestral	382

*Nota. \*\*. Correlación alcanza el nivel de 1%*

Referente a la presente tabla, se ha ostentado el hallazgo del valor p siendo inferior al 1% es decir 0.000, a ello es preciso agregar un coeficiente de 0.625\*\* con ello se puede dar confirmado que dicha dimensión y variable que pasaron por el procedimiento estadístico alcanzaron obtener una correlación positiva y moderada. Este vínculo destaca que cuando existe una cooperación efectiva entre los distintos actores involucrados -incluyendo entidades gubernamentales, organizaciones comunitarias y los propios ciudadanos- la calidad de los servicios públicos mejora notablemente. La colaboración, que implica una participación activa y un esfuerzo conjunto, se refleja en una mayor adecuación de los servicios a las necesidades locales, en una respuesta más ágil a los problemas comunitarios y en una mayor innovación en la prestación de servicios. También se ha aceptado la hipótesis alterna.

**Tabla 13***Correlación entre transparencia y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Spearman	Transparencia	Relación	,627**
		Valor p	,001
		Cuantía muestral	382

*Nota. \*\*. Correlación alcanza el nivel de 1%*

Referente a la presente tabla, se ha ostentado el hallazgo del valor p siendo inferior al 1% es decir 0.000, a ello es preciso agregar un coeficiente de 0.627\*\* con ello se puede dar confirmado que dicha dimensión y variable que pasaron por el procedimiento estadístico alcanzaron obtener una correlación positiva y moderada. Esta correlación indica que cuando las entidades gubernamentales actúan con mayor transparencia, informando claramente sobre sus procesos, decisiones y utilización de recursos, la percepción de calidad de los servicios mejora notablemente. La transparencia contribuye a generar confianza y credibilidad en las instituciones, lo que a su vez se refleja en una valoración más positiva de los servicios que estas ofrecen. También se ha aceptado la hipótesis alterna.

**Tabla 14**

*Correlación entre ética y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Spearman	Ética	Relación	,600**
		Valor p	,001
		Cuantía muestral	382

*Nota. \*\*. Correlación alcanza el nivel de 1%*

Pertinente a la presente tabla, se ha ostentado el hallazgo del valor p siendo inferior al 1% es decir 0.000, a ello es preciso agregar un coeficiente de 0.600\*\* con ello se puede dar confirmado que dicha dimensión y variable que pasaron por el procedimiento estadístico alcanzaron obtener una correlación positiva y moderada. Este hallazgo indica que cuando las prácticas administrativas y de servicio se rigen por principios éticos sólidos, incluyendo honestidad, integridad y justicia, la percepción de calidad mejora notablemente. La ética en la gestión pública no solo se traduce en decisiones y acciones más justas y equitativas, sino que también fomenta la confianza y el respeto hacia las instituciones gubernamentales, aspectos clave para la valoración positiva de los servicios públicos. También se ha aceptado la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección del documento, se examinará a fondo los resultados del estudio, buscando comprender y contextualizar estos descubrimientos en relación con la gestión municipal y su efecto en la calidad de los servicios públicos locales. Se analizará cómo las estrategias de gestión, políticas implementadas y asignación de recursos influyen en la eficacia y eficiencia de los servicios en el área estudiada. Asimismo, se contrastarán estos resultados con estudios previos desarrollados en otras regiones y entornos, para comprender de mejor manera las particularidades e igualmente desafíos de la administración municipal loreana.

En relación al objetivo general, se halló un vínculo positivo y moderado ( $Rho = 0,627$ ) entre gestión municipal hacia la calidad de los servicios públicos entidades municipales loreanas. Esto sugiere que la calidad de los servicios públicos locales varía según la eficacia de la gestión municipal. Aunque existe esta relación, se observan casos de gestión municipal deficiente, lo que indica que otros factores también influyen en la calidad de los servicios, limitando la correlación directa entre ambos aspectos. Ello es reflejo de deficiencias en la gestión, pero al no ser una compensación perfecta, se deduce que podrían existir otros elementos que influyen, como limitaciones presupuestarias, escasez de recursos, problemas estructurales, etcétera.

Este hallazgo concuerda con el estudio de López (2020) que también evidencia una relación positiva entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. No obstante, la investigación de Tang (2020) ofrece una perspectiva diferente, sugiriendo que, en ciertos escenarios, dicha vinculación podría no ser significativa, lo que se explicaría por divergencias en las metodologías, los tipos de servicios analizados o variaciones administrativas según regiones y países. Asimismo, la teoría de Álvarez y Delgado (2020) respalda estos resultados al enfatizar la relevancia de la gestión local en la supervisión eficiente de recursos y la inversión en infraestructura clave para mejorar los servicios públicos. Además, Diegtiar et al. (2021) conceptualizan la gestión municipal como una entidad en constante adaptación para equilibrar las necesidades actuales y futuras en pro del desarrollo sostenible de la comunidad, idea que se alinea con

que la calidad de dichos servicios refleja el dinamismo y receptividad de la administración local a las demandas ciudadanas. El hallazgo principal, alineado con la investigación de López, destaca la importancia de una gestión municipal efectiva para mejorar la calidad de los servicios públicos. Sin embargo, la variabilidad en los resultados, como sugiere Tang, indica que el impacto de la gestión puede diferir según contextos y metodologías específicas. Esta variabilidad resalta la complejidad de la administración municipal y su capacidad para adaptarse y responder a necesidades diversas, subrayando la importancia de una gestión local dinámica y consciente de las demandas ciudadanas para un desarrollo comunitario sostenible.

Acerca del primer objetivo específico, se ha constatado un vínculo significativo y moderado ( $Rho= 0,623$ ) entre la eficiencia hacia la calidad de los servicios públicos en municipios loretanos. Este grado de asociación indica que el uso de los recursos financieros, humanos e igualmente materiales del municipio, tiende a reflejarse en mejoras en la rapidez, confiabilidad y adecuación de los servicios públicos desde la percepción ciudadana. No obstante, es importante acotar que esta vinculación no necesariamente implica una relación de causa-efecto directo, pudiendo existir otros factores subyacentes que afectan tanto la eficiencia administrativa como la calidad de la prestación de los servicios públicos locales.

Este hallazgo coincide con lo descubierto por Casiano y Cueva (2020), quienes también identificaron un vínculo significativo entre las dimensiones de la gestión municipal (como la efectividad, eficiencia y finanzas) y la calidad del servicio. Además, esta correlación complementa las observaciones de García et al. (2021), quienes enfatizan la relevancia de una gestión municipal eficaz, especialmente en el marco del federalismo fiscal, donde la eficiencia de los gobiernos locales se ha tornado en un campo de estudio y aplicación esencial. Esta perspectiva se convierte en un pilar para el avance y bienestar de las comunidades locales, donde la gestión eficiente de recursos es determinante para su desarrollo. En este contexto, la eficiencia no solo mejora la calidad del servicio, sino que también promueve una mayor equidad y justicia social, asegurando que los beneficios de una buena gestión se distribuyan de manera amplia y justa entre

todos los miembros de la comunidad. El hallazgo del actual estudio, en línea con Casiano y Cueva, refleja cómo aspectos de la gestión municipal asociados a su gestión de finanzas, su optimización de recursos y su efectividad están estrechamente ligados a la calidad del servicio público. Este entendimiento se complementa con el enfoque de García et al. sobre la importancia de una administración municipal eficaz en el contexto del federalismo fiscal. Resalta la influencia decisiva de una gestión eficiente en el progreso comunitario, no solo mejorando la calidad del servicio, sino también fomentando equidad y justicia social, distribuyendo los beneficios de una buena gestión de manera amplia y equitativa en la comunidad.

Alusivo al segundo objetivo específico, se halló un vínculo positivo y moderado ( $Rho= 0,611$ ) entre la eficacia hacia la calidad de los servicios públicos en el municipio loretano. Este hallazgo denota que existe una tendencia donde, a mayor eficacia en el logro de metas y objetivos por parte de la administración local, se presenta también una mejora en la calidad de los servicios públicos desde la percepción ciudadana. Ello resalta la relevancia de optimizar la eficacia gestional a través de mejorar procesos, capacitación del personal y estrategias más efectivas, para así incrementar los niveles percibidos de calidad a los servicios estatales.

Asimismo, similar a lo encontrado, Ayala y Blanco (2021) también observaron una relación positiva entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. Sin embargo, Ruiz (2022) presenta un escenario más complejo, donde, a pesar de una percepción negativa general de las personas sobre la gestión municipal, aún se identifica una fuerte correlación positiva entre una mejor gestión y la calidad de los servicios. Esto sugiere que la percepción de los ciudadanos puede ser multifacética y estar influenciada por diversos factores, más allá de la eficacia de la gestión municipal. Este hallazgo se confiere con la teoría propuesta por Park & Lee (2018), donde la calidad de los servicios públicos es decisiva para el bienestar y el desarrollo de una comunidad, y cuando estos servicios se prestan eficientemente, no solo garantizan la satisfacción y confianza de los ciudadanos, sino que también reflejan un gobierno local comprometido, transparente y responsable.

Además, en cuanto al tercer objetivo específico, se halló correlación positiva moderada ( $Rho$  de Spearman = 0,625) entre la colaboración y la calidad del servicio públicos en municipios loreanos. En este caso, a medida que aumenta la colaboración en el municipio entonces existe una mejoría en la calidad del servicio estatal. Esto sugiere que las iniciativas, políticas o prácticas que fomentan una mayor colaboración entre los empleados municipales, departamentos, y posiblemente con la comunidad, tienden a estar asociadas con servicios públicos de mayor calidad. También, este hallazgo tiene implicaciones prácticas para la gestión municipal puesto que sugeriría que las estrategias que buscan optimizar la calidad de los servicios estatales podrían beneficiarse de fomentar una mayor colaboración, lo cual podría incluir mejorar la comunicación interna, promover el trabajo en equipo, y facilitar la cooperación entre diferentes áreas de la municipalidad.

De manera concordante, la investigación de Ávila (2019) enfatiza la relevancia del liderazgo transformacional en la gestión municipal, encontrando que aquellos líderes efectivos y motivadores se relacionan directamente con una mejor valoración de la administración local. Ello sugiere que fomentar la colaboración entre empleados mediante un liderazgo apropiado podría ser un factor clave en la mejora de la calidad de los servicios públicos. Igualmente, Cruz et al. (2022) enfatizan la relevancia de la participación ciudadana en la administración municipal, evidenciando que la percepción de la calidad de los servicios se intensifica cuando se involucra de manera activa a los ciudadanos en la evaluación y en el proceso de toma de decisiones. Estas conclusiones fortalecen la noción de que la colaboración interna dentro de la municipalidad como con la comunidad es fundamental para el pueblo loreano.

Respecto al cuarto objetivo específico, se constató un vínculo positivo y moderado ( $Rho = 0,627$ ) entre transparencia hacia la calidad del servicio en un municipio. Esto sugiere que las políticas y prácticas que promueven una mayor transparencia en la administración municipal están asociadas con una percepción de mejor calidad en los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Conjuntamente, este hallazgo tiene importantes implicaciones prácticas para la gestión municipal, puesto

que las iniciativas destinadas a mejorar la transparencia en las operaciones municipales, como la apertura en la toma de decisiones, entre otros.

Además, se encuentran paralelismos en las investigaciones de De la Torre y Núñez (2023) realizaron un análisis de los portales web de municipales, encontrando que solo un 31.22% realiza adecuadamente el registro y divulgación de la información pertinente, mientras que un 34.84% no sigue este proceso en absoluto, y un 33.94% ofrece datos desactualizados. Esto destaca la importancia de la transparencia en la gestión de información y cómo su deficiencia puede afectar la percepción de la calidad del servicio público Según Pedrosa et al. (2021), la baja interacción ciudadana con plataformas digitales municipales se debe a la falta de conocimiento sobre los servicios disponibles y a información desactualizada, destacando así lo necesario que es mantener transparencia y actualizar la información para influir positivamente en la percepción de la calidad de los servicios públicos. Estos estudios subrayan la noción de que la transparencia es fundamental no solo para generar confianza y satisfacción entre los ciudadanos, sino también como un elemento clave para elevar la calidad percibida de los servicios públicos. Este enfoque destaca que la claridad y apertura en la gestión pública no solo fomenta una mayor participación ciudadana, sino que también promueve una mejor evaluación y mejora continua de los servicios, contribuyendo así al bienestar general de la comunidad.

En proporción al quinto objetivo específico, se constató un vínculo positivo y moderado (Rho de Spearman = 0,600) entre ética hacia la calidad de los servicios públicos en el municipio loreto. Este grado de asociación señala que, a mayor percepción de prácticas éticas como la honestidad, integridad y justicia en la administración local, se evidencia también mejoría en los servicios estatales. Por tanto, optimizar la calidad de dichos servicios es vital para impulsar la ética gestional a través de políticas de transparencia, capacitaciones al personal y medidas de rendición de cuentas, entre otros mecanismos.

Este hallazgo puede ser enriquecido y contextualizado con Fongar et al. (2019) que abordaron la gestión de espacios verdes en Noruega, destacando la importancia de la calidad del servicio y su relación con la cultura organizacional.

Aunque su enfoque es diferente, subraya la necesidad de internalizar la importancia de la calidad en la cultura de las organizaciones, lo cual está en línea con la ética, un aspecto transcendental de la cultura organizacional, se relaciona con la calidad del servicio público. Por otro lado, Arguello et al (2022) resaltaron la importancia de considerar la opinión ciudadana para mejorar la calidad del servicio, un aspecto que está intrínsecamente relacionado con la ética en la gestión pública. Estos estudios complementan nuestro hallazgo, sugiriendo que la ética no solo es fundamental para la percepción de la calidad, sino que también debe estar integrada en la cultura organizacional y en la retroalimentación de los ciudadanos para mejorar efectivamente la calidad de los servicios públicos. Teóricamente, se observa una conexión con los planteamientos teóricos de Castro (2023) enfatiza en la dimensión ética es primordial para la gestión, resaltando la importancia de operar con integridad, honestidad y un compromiso genuino con el pueblo.

Respecto al sexto objetivo específico, se encontró que la mayoría de los ciudadanos, siendo un 67.3%, califica la gestión municipal como deficiente, esta percepción negativa implica que la gestión municipal podría estar enfrentando desafíos significativos en la entrega de servicios de calidad. Esto podría incluir problemas como falta de recursos, capacitación insuficiente del personal, mala planificación o coordinación, o una falta de enfoque centrado en el ciudadano. Asimismo, se encuentran paralelismo en el estudio de Tang (2020), en su investigación, también se observó una percepción general negativa sobre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos, con un 65.5% y un 60% de desacuerdo respectivamente. Estos resultados son comparables a los hallados y sugieren una tendencia generalizada de insatisfacción ciudadana hacia la gestión municipal en diferentes contextos. La convergencia de estos resultados destaca la necesidad crítica de abordar las deficiencias en la gestión municipal. Tal como reflejan ambos estudios, existe una percepción generalizada de que la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos no están cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos. Esta situación resalta la importancia de implementar medidas que puedan mejorar tanto la eficacia como el componente perceptivo ciudadano.

Finalmente, sobre el séptimo objetivo específico, se asume que el 67,8% de los encuestados percibe una mala calidad de los servicios públicos. Este porcentaje mayoritario de insatisfacción indica problemas sistémicos en la prestación de dichos servicios, sugiriendo un incumplimiento de las expectativas ciudadanas en aspectos como eficiencia, eficacia, accesibilidad, responsabilidad o trato del personal. Esta percepción negativa contrasta con estudios como el de Ayala y Blanco (2021), donde el 49,1% valoró muy buena la gestión local y el 52,7% demostró entre buena y muy buena la calidad de los servicios públicos. Tales diferencias entre investigaciones denotan que la apreciación ciudadana sobre la calidad de los servicios puede variar significativamente según el contexto y localidad. Mientras que en algunas áreas la gestión municipal puede ser percibida positivamente, en otras, como se evidencia en nuestro estudio, hay una clara insatisfacción. Esto subraya la importancia de considerar los factores locales y específicos que pueden influir en estas percepciones, tales como la eficiencia en la gestión, la transparencia, la responsabilidad, y la calidad en la interacción con los ciudadanos.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se establece un vínculo moderado entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos; las mejoras o deterioros en la gestión impactan similarmente la calidad de estos servicios.

**SEGUNDA:** La eficiencia se correlaciona moderadamente con la calidad de los servicios públicos, indicando que una mayor optimización de recursos mejora la rapidez y confiabilidad de los servicios.

**TERCERA:** Hay una correlación moderada entre la eficacia y la calidad de los servicios públicos; mejorar la eficacia de la gestión puede impactar positivamente en la calidad de los servicios.

**CUARTA:** Un vínculo moderado entre la colaboración y la calidad de los servicios públicos que sugiere que aumentar la cooperación mejora la calidad de los servicios.

**QUINTA:** Se observa una correlación moderada entre la transparencia y la calidad percibida de los servicios públicos; incrementar la transparencia en las actividades municipales mejora la valoración de los servicios.

**SEXTA:** Se identificó un vínculo moderado entre la percepción y la calidad de los servicios públicos, indicando que prácticas éticas en la administración local mejoran la calidad percibida de los servicios.

**SÉPTIMA:** Un porcentaje significativo (67.3%) de los ciudadanos percibe la gestión municipal como deficiente, reflejando desafíos en la entrega de servicios de calidad.

**OCTAVA:** Una mayoría de los encuestados (67,8%) evalúa la calidad del servicio público como mala, señalando problemas sistemáticos en su prestación y una insatisfacción generalizada.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al alcalde de una Municipalidad Distrital de la región Loreto, lo siguiente:

**PRIMERA:** Implementar reformas para optimizar la gestión de recursos y servicios estatales. Esto incluiría capacitación de personal, digitalización, descentralización y mejor coordinación interinstitucional.

**SEGUNDA:** Desarrollar planes para mejorar la gestión administrativa y operativa. Esto requeriría asistencia técnica, auditorías, capacitación e inversión en tecnología.

**TERCERA:** Se insta adoptar una planificación estratégica participativa con objetivos claros y alineados con las necesidades de servicios públicos de calidad. Esto implica diagnósticos completos, mejora en seguimiento y evaluación, y fomento de la participación ciudadana.

**CUARTA:** A los directivos y funcionarios municipales fomentar una estrategia colaborativa para mejorar la coordinación interna y con la comunidad, implicando a los ciudadanos en la creación y ejecución de servicios estatales.

**QUINTA:** Desarrollar una política de gobierno abierto para asegurar transparencia y acceso público a la información, lo que incluiría designar un responsable de transparencia y actualizar portales de datos abiertos.

**SEXTA:** Promover una cultura ética, difundiendo valores de integridad y justicia, lo que implica capacitación en códigos de ética y sanciones ante actos de corrupción.

**SÉPTIMA:** Se insta a realizar una revisión exhaustiva de la gestión municipal, enfocándose en eficiencia y transparencia para mejorar la calidad de los servicios públicos. Esto incluiría una auditoría interna y evaluación de procesos y recursos.

**OCTAVA:** Adoptar un enfoque centrado en el ciudadano para mejorar los servicios públicos, utilizando encuestas y foros comunitarios para entender mejor las necesidades y desarrollar planes de mejora.

## REFERENCIAS

- Ahmed, M. (2019). The Relationship between Service Quality Dimensions And Customer Satisfaction in Public Service Organizations With Application to EgyptAir. *Arab Journal of Administration*, 39(1), 230-258. [https://aja.journals.ekb.eg/article\\_27918\\_90b44c6da8baca9b8602e41f8c719803.pdf](https://aja.journals.ekb.eg/article_27918_90b44c6da8baca9b8602e41f8c719803.pdf)
- Álvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955 - 971. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.133](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133)
- Arguello, L., Buchell, N., Purcachi, W., & Perez, M. (2022). Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo -Ecuador, 2018. *Boletín de Coyuntura*, 34, 7-15. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1795>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Ávila, H. (2019). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 6, 1-16. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/125/112>
- Ayala, D., & Blanco, R. (2021). *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021 (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala\\_ADA-Blanco\\_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala_ADA-Blanco_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Biswas, R., Arnab, J., Arya, K., & Ramamritham, K. (2019). A good-governance framework for urban management. *Journal of Urban Management*, 8, 225-236. 10.1016/j.jum.2018.12.009
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil:UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carrera, F., Govea, F., Hurtado, G., & Freire, C. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador. *Información Tecnológica*, 30(3), 287-294. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n3/0718-0764-infotec-30-03-00287.pdf>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo*, 7(2), 157-165. 10.30545/academo.2020.jul-dic.6
- Castillo, R., Murrieta, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Castro, M. (2023). consideraciones éticas en la función pública de los servidores públicos municipales. *Revista de IURE*, 5(1), 1-24. <https://doi.org/10.48703/di.v5i1.1776>
- Cotrina, G., & Flores, R. (2022). Gestión municipal y promoción turística de Tarapoto. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 1(2), 1-10. <https://doi.org/10.51252/race.v1i2.348>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 04-28. doi:10.47797/llamkasun.v3i1.100
- Dar, S. (2022). The Relevance of Taylor's Scientific Management in the Modern Era. *Journal of Psychology and Political Science*, 2(6), 1-6.

doi:10.55529/jpps.26.1.6

Defensoria del Pueblo. (2022). *Defensoría del Pueblo presenta ranking de municipalidades provinciales y distritales más quejadas a nivel nacional*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-presenta-ranking-de-municipalidades-provinciales-y-distritales-mas-quejadas-a-nivel-nacional/>

Díaz, J., & Moreno, J. (2018). Análisis de la eficiencia y factores explicativos de la gestión de los municipios del Meta, Colombia. *Revista Finanzas y Política económica*, 10(1), 211-234.

doi:<http://dx.doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2018.10.1.9>

Diegtiar, O., Gevorkyan, A., Cherepovska, T., Kuzmenko, S., Mozhaykina, & Natalya. (2021). Adaptation of municipal governance mechanisms to european standards. *Public policy and administration*, 20(5), 574-584. Doi:10.13165/vpa-21-20-5-02

Engdaw, B. (2019). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644-654. doi:10.1080/01900692.2019.1644520

Espinoza, L., & Torres, J. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 90-118. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>

Fernández, R. (2020). Buen gobierno local y rendición de cuentas en E spaña. *Retos*, 10(19), 29-44. <https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.02>

Fongar, C., Randrup, T., Wiström, B., & Solfeldt, I. (2019). Public urban green space management in Norwegian municipalities: A managers' perspective on place-keeping. *Urban Forestry & Urban Greening*, 44(126438), 1-10. doi:10.1016/j.ufug.2019.126438

García, J., López, N., & Valenciano, J. (2021). Local government efficiency: reviewing determinants and setting new trends. *International Transactions in Operational Research*, 29(5), 2871-2898. doi:10.1111/itor.13032

Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el

fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241. doi:10.37811/cl\_rcm.v4i2.151

Guillen, J. (2020). Los enfoques de la investigación a partir de la Teoría del conocimiento. *Cultura y Sociedad*, 6(1), 62-72.

[https://www.researchgate.net/publication/347642312\\_Los\\_enfoques\\_de\\_la\\_investigacion\\_a\\_partir\\_de\\_la\\_Teoria\\_del\\_conocimiento](https://www.researchgate.net/publication/347642312_Los_enfoques_de_la_investigacion_a_partir_de_la_Teoria_del_conocimiento)

Henríquez, O. (2020). As leyes de descentralización en Chile: eje del cambio de la intergubernamentalidad pasando de la Jerarquía a la negociación. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, 25(21), 5-28. Doi:10.32457/riem.vi21.303

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4515

Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta. Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Idrovo, R., Allauca, M., & Chang, L. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. *Parámetro de la gestión pública. Polo del conocimiento*, 5(10), 118-133.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7659397.pdf>

Instituto Peruano de Economía. (1 de Julio de 2023). Alcaldes salientes dejaron de invertir S/40.000 mlls en 4 años. *El Comercio*.

<https://www.ipe.org.pe/porta1/alcaldes-salientes-dejaron-de-invertir-s-40-000-mlls-en-4-anos/>

Kaldewey, D., & Schauz, D. (2018). Transforming Pure Science into Basic Research: The Language of Science Policy in the United States. En D. S. David Kaldewey. Berghahn Books. [https://www.researchgate.net/publication/324844285\\_Transforming\\_Pure\\_](https://www.researchgate.net/publication/324844285_Transforming_Pure_)

Science\_into\_Basic\_Research\_The\_Language\_of\_Science\_Policy\_in\_the  
\_United\_States

Khan, A. (2021). *Unit of analysis in business and management research*.  
[https://www.researchgate.net/publication/350192679\\_UNIT\\_OF\\_ANALYSIS](https://www.researchgate.net/publication/350192679_UNIT_OF_ANALYSIS)

\_IN\_BUSINESS\_AND\_MANAGEMENT\_RESEARCH

Lopez, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María.  
*Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31.  
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María.  
*Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31.  
[10.37711/desafios.2020.11.1.138](https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138)

Medina, M., & Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del  
aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de  
Educación*, 15(2), 270-284.

[https://www.redalyc.org/journal/4677/467763400011/html/#:~:text=La%20c  
onfi](https://www.redalyc.org/journal/4677/467763400011/html/#:~:text=La%20confi)

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2018). *Manual para la  
elaboración de Planes de Desarrollo Urbano y Planes de Desarrollo  
Metropolitano en el marco de la Reconstrucción con Cambios*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/305955/Manual\\_para\\_la\\_el  
aboracio%CC%81n\\_de\\_los\\_PDM\\_y\\_PDU\\_en\\_el\\_Marco\\_de\\_la\\_RRC.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/305955/Manual_para_la_elaboracio%CC%81n_de_los_PDM_y_PDU_en_el_Marco_de_la_RRC.pdf)

Mosteiro, M., & Porto, A. (2017). La investigación en educación. En C. Mororó, &  
R. Assis. Ilhéus: EDITUS. [https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-  
9788574554938-01.pdf](https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf)

Núñez, L., Espinoza, N., Aguirre, W., & Arévalo, M. (2022). Percepción de los  
servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del  
Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo - Ecuador, 2018. *Boletín  
de Coyuntura Universidad Técnica de Ambato* (34), 07-15.  
[doi:10.31243/bcoyu.34.2022.1795](https://doi.org/10.31243/bcoyu.34.2022.1795)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la*

- investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*.  
Bogotá: Ediciones de la u.  
<https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>
- OECD. (10 de septiembre de 2019). *OECDLibrary*. 10.1787/9789264305915- es  
Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147. doi:10.1016/S0022-4359(05)80007-7
- Park, Y. Y., & Lee, Y.-R. (2018). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32. doi:10.1080/14783363.2018.1531700
- Pedroza, A., Charris, M., Mercado, A., & Leon, W. D. (2021). Percepción ciudadana frente al gobierno abierto del municipio de Pueblo Bello - Colombia, año 2021. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 27(2), 135 - 149. doi:<http://dx.doi.org/10.30972/rfce.2725662>
- Podestá, A. (2020). *Gasto público para impulsar el desarrollo económico e inclusivo y lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Copyright © Naciones Unidas.
- Porto, A., Garriga, M., & Rosales, W. (2018). Medidas de desempeño y eficiencia del gasto en el sector público descentralizado. El caso de Bolivia. *Revista de análisis económico*, 3 (1), 121-155. 0.4067/S0718-88702018000100121
- Prasad, B., & Kumar, A. (2023). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89. <https://journal.iapa.or.id/pgr/article/view/470>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Memoria del IV Seminario Internacional de Modernización de la Gestión Pública: Mejores Servicios, Mejores Regulaciones*. <https://es.scribd.com/document/490506586/Memoria-IV-Seminario-Internacional-de-Modernizacion-de-la-Gestion-Publica>
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota:

- Una metodología para gobiernos locales. *Revista Industrial Data*, 25(1), 79 - 102. 10.15381/idata.v25i1.20870
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development*, 4(2), 38-41.
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. 10.15381/gtm.v25i50.24285
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnologica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Spano, P. (2016). El principio de transparencia de la gestión pública en el marco de la teoría del buen gobierno y la buena administración. La transformación de la Administración Pública para la tutela de los derechos fundamentales a propósito de la provincia de Santa Fe. *Revista Digital de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo*, 1, 225-268. 10.14409/aada.v0i15.6071
- Tang, J. (2021). *La gestion municipal y la calidad de servicios público en la municipalidad distrital de yarinacocha, departamento de ucayali, 2020 (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali)*. Repositorio UNE. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_2021\\_T\\_JHON-TANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_JHON-TANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torre, S. D., & Nuñez, S. (2022). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Revista Internacional de Administración* (14), 53-73. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- Van de Walle, S. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 227-241. 10.1057/978-1-137-55269-3\_11

Ventura, W. (26 de Octubre de 2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Blog Escuela Posgrado Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., Walker, & M, R. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta- analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159. doi:10.1111/puar.13368

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión municipal	Se entiende como la satisfacción de las expectativas y necesidades del ciudadano a través de la eficiencia en el uso de recursos, la eficacia en la realización de objetivos, la colaboración interinstitucional, la transparencia en la divulgación de información y el compromiso ético.	Quiroz, (2022) ofrece una hoja de ruta para evaluar la efectividad de la gestión municipal, propone un enfoque integral de medición basado en cinco dimensiones cruciales: eficiencia, eficacia, colaboración, transparencia y ética	Eficiencia	Atención en trámites municipales	Ordinal
				Uso de recursos de la municipalidad	
				Tiempo de respuesta a problemas del distrito	
			Eficacia	Cumplimiento de proyectos	
				Políticas y programas municipales	
			Colaboración	Involucramiento de la comunidad	
				Comunicación y cooperación por parte de la municipalidad a la población	
				Participación e iniciativa en proyectos comunitarios	
			Transparencia	Acceso a la información de presupuesto y gastos municipales	
				Percepción sobre apertura a los datos y documentos públicos	
Confianza en la rendición de cuentas					
Ética	Percepción sobre la integridad de los funcionarios				
	Honestidad en el manejo de recursos				
Calidad de servicios públicos	Es una estructura intrínsecamente compleja y multifacética que, más allá de abarcar diversos procesos y acciones, integra	El SERVQUAL se basa en cinco dimensiones cruciales: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Espinoza &	Elementos tangibles	Estado y limpieza de las instalaciones	Ordinal
				Calidad de los recursos utilizados	
				Comodidad y accesibilidad de las instalaciones municipales	
			Fiabilidad	Cumplimiento en horarios y plazos	
				Consistencia de la calidad de los servicios	
				Respuesta rápida a la población	

	dimensiones esenciales como los elementos tangibles en su ejecución, la fiabilidad en la entrega de servicios, la capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas, la seguridad en sus procedimientos y la empatía en el trato al ciudadano.	Torres, 2021)	Capacidad de respuesta	Resolución de problemas a las quejas de la ciudadanía	
				Satisfacción en la atención al usuario	
			Seguridad	Conocimiento de los funcionarios sobre sus actividades	
				Confianza de la información proporcionada	
			Empatía	Disposición para comprender las necesidades de los ciudadanos	
				Respeto y cortesía al usuario	
				Atención adecuada y trato al ciudadano	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Estimado (a) participante, en primer lugar, le agradezco su valiosa colaboración. Y se solicitó tu colaboración para realizar esta breve encuesta, ya que nos gustaría saber cómo se siente acerca de la gestión municipal y la calidad de servicio públicos en la Municipalidad distrital. Cabe recalcar que sus respuestas serán totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

GESTIÓN MUNICIPAL							
DIMENSIONES	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Eficiencia	1	Considera que la atención durante los trámites municipales es rápida y efectiva					
	2	Se siente satisfecho con la atención recibida en los trámites municipales					
	3	Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera adecuada					
	4	Piensa que la municipalidad aprovecha al máximo los recursos disponibles					
	5	Observa que la municipalidad responde rápidamente a los problemas del distrito					
	6	Siente que las soluciones a los problemas del distrito se dan en un tiempo razonable					
Eficacia	7	Los proyectos municipales se concluyen en los plazos establecidos					
	8	Percibe que la municipalidad cumple con las metas propuestas en sus proyectos					
	9	Siente que las políticas y programas municipales benefician directamente a la comunidad					
	10	Considera que los programas municipales se ejecutan de forma eficaz					
Colaboración	11	Siente que la municipalidad promueve activamente la participación de la comunidad en sus decisiones					
	12	Percibe que la comunidad tiene un papel activo en las					

		iniciativas municipales					
	13	Percibe que la municipalidad se comunica abiertamente con la población sobre sus acciones					
	14	Siente que hay una cooperación efectiva entre la municipalidad y la comunidad					
	15	Observa que la municipalidad toma la iniciativa en proyectos que benefician a la comunidad					
	16	Percibe que la municipalidad está dispuesta a colaborar en proyectos propuestos por la comunidad					
<b>Transparencia</b>	17	Encuentra fácil acceder a la información sobre el presupuesto y gastos de la municipalidad					
	18	Siente que la municipalidad es transparente en su información financiera					
	19	Considera que la municipalidad es abierta y transparente con sus datos y documentos públicos					
	20	Encuentra fácilmente accesible la información pública proporcionada por la municipalidad					
	21	Confía en que la municipalidad rinde cuentas de manera transparente y honesta					
	22	Siente que la municipalidad es responsable y clara en su rendición de cuentas					
<b>Ética</b>	23	Percibe que los funcionarios municipales actúan con integridad y profesionalismo					
	24	Confía en la honestidad e integridad de los funcionarios municipales					
	25	Siente que la municipalidad maneja sus recursos con honestidad					
	26	Considera que la municipalidad evita el mal uso o el despilfarro de sus recursos					

A continuación, de igual manera cada pregunta presenta cinco alternativas, marque con una X la respuesta que usted crea conveniente a cada una de las preguntas según el siguiente cuadro:

<b>Escala</b>				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS</b>							
<b>DIMENSIONES</b>	<b>N°</b>	<b>ITEM</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Elementos tangibles</b>	<b>1</b>	Encuentra las instalaciones municipales limpias y en buen estado					
	<b>2</b>	Se siente cómodo con el ambiente y el estado de las instalaciones municipales					
	<b>3</b>	Considera que los recursos utilizados por la municipalidad son de buena calidad					
	<b>4</b>	Percibe que la municipalidad busca mejorar y renovar sus recursos					
	<b>5</b>	Encuentra fácil acceder y moverse dentro de las instalaciones municipales					
	<b>6</b>	Siente que las instalaciones municipales son cómodas y adecuadas para el público					
<b>Fiabilidad</b>	<b>7</b>	Observa que la municipalidad cumple con los horarios y plazos prometidos					
	<b>8</b>	Siente que puede confiar en que la municipalidad respetará los horarios y fechas establecidas					
	<b>9</b>	Percibe que la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad es consistente					
	<b>10</b>	Siente que los servicios municipales cumplen o superan sus expectativas					
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>11</b>	Considera que la municipalidad responde rápidamente a las necesidades y preocupaciones de la población					
	<b>12</b>	Siente que la municipalidad está dispuesta a escuchar y actuar ante las inquietudes del público					
	<b>13</b>	Observa que la municipalidad resuelve de forma efectiva las quejas presentadas por la ciudadanía					
	<b>14</b>	Siente que la municipalidad se toma en serio y atiende adecuadamente las quejas y problemas reportados					
	<b>15</b>	Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de la municipalidad					
	<b>16</b>	Considera que la municipalidad pone el interés y bienestar del usuario como prioridad					

<b>Seguridad</b>	<b>17</b>	Percibe que los funcionarios municipales están bien capacitados y conocen sus responsabilidades					
	<b>18</b>	Confía en que los funcionarios municipales toman decisiones informadas y acertadas					
	<b>19</b>	Confía en la veracidad de la información proporcionada por la municipalidad					
	<b>20</b>	Percibe que la información que brinda la municipalidad es confiable y transparente					

<b>Empatía</b>	<b>21</b>	Siente que la municipalidad muestra una disposición genuina para comprender y atender las necesidades de los ciudadanos					
	<b>22</b>	Percibe que los funcionarios municipales se esfuerzan por entender las preocupaciones y necesidades de la comunidad					
	<b>23</b>	Se siente tratado con respeto y cortesía por parte de los funcionarios municipales					
	<b>24</b>	Considera que la municipalidad prioriza el trato respetuoso y cortés hacia los ciudadanos					
	<b>25</b>	Percibe que recibe una atención adecuada y considerada por parte de la municipalidad					
	<b>26</b>	Siente que la municipalidad brinda un trato justo y equitativo a todos los ciudadanos, sin importar su origen, condición o situación					

Muchas gracias.

### Anexos 3: Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023					
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		
			<b>Variable 1: Gestión municipal</b>		
<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?</p> <p><b>Específico</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la eficiencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.</p> <p><b>Específico</b></p> <p>Existe la relación entre la eficiencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la</p>	Eficiencia	Atención en trámites municipales	Ordinal
				Uso de recursos de la municipalidad	
				Tiempo de respuesta a problemas del distrito	
	Eficacia		Cumplimiento de proyectos		
			Políticas y programas municipales		
	Colaboración		Involucramiento de la comunidad		
			Comunicación y cooperación por parte de la municipalidad a la población		
	Transparencia		Participación y iniciativa en proyectos comunitarios		
			Acceso a la información de presupuesto y gastos municipales		

<p>¿Cuál es la relación entre la eficacia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la colaboración y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la transparencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la ética y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?</p>	públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.	región Loreto, 2023.		Percepción sobre apertura a los datos y documentos públicos		
	Establecer la relación entre la colaboración y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.	Existe la relación entre la eficacia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.	Ética	Confianza en la rendición de cuentas		
	Establecer la relación entre la transparencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.	Existe relación entre la colaboración y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.		Percepción sobre la integridad de los funcionarios		
	Establecer la relación entre la ética y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.	Existe relación entre la transparencia y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.		Honestidad en el manejo de recursos		
	<b>Variable 2: Calidad de servicios públicos</b>					
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
				Elementos tangibles	Estado y limpieza de las instalaciones	Ordinal
					Calidad de los recursos utilizados	
					Comodidad y accesibilidad de las instalaciones municipales	
				Fiabilidad	Cumplimiento en horarios y plazos	
			Consistencia de la calidad de los servicios			
			Capacidad de respuesta	Respuesta rápida a la población		
				Resolución de problemas a las quejas de la ciudadanía		
				Satisfacción en la atención al usuario		

<p>distrital de la región Loreto, 2023?</p> <p>¿Cómo está la gestión en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023?</p>	<p>distrital de la región Loreto, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.</p>	<p>distrital de la región Loreto, 2023.</p> <p>Existe relación entre la ética y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023.</p> <p>La gestión en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023 es regular.</p> <p>El nivel de calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023 es regular.</p>	Seguridad	<p>Conocimiento de los funcionarios sobre sus actividades</p> <p>Confianza de la información proporcionada</p>	
			Empatía	<p>Disposición para comprender las necesidades de los ciudadanos</p> <p>Respeto y cortesía al usuario</p>	
				<p>Atención adecuada y trato al ciudadano</p>	
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística por utilizar</b>		
<b>TIPO:</b>	<b>POBLACIÓN:</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>DESCRIPTIVA:</b>		

<p>Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal, descriptivo correlacional</p>	<p>Conformada por la población de un distrito de la región Loreto (Yurimaguas), siendo 51588 pobladores entre 18-59 años de edad.</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b> Probabilístico Aleatorio Simple.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Conformada por 382 pobladores de un distrito de la región Loreto (Yurimaguas).</p>	<p>Gestión municipal</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicios públicos</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p>Método de análisis de datos medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b>  Coeficiente de Rho de Spearman</p>
--	--	--	--

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Lic. Kathia Vanessa Vásquez Guevara.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A6, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis variables es: gestión municipal y calidad de servicios públicos, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
**MAX VALENTIN GONZALEZ CAHUAZA**  
D.N.I 47314714

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las variables gestión municipal y calidad de servicios públicos. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Kathla Vanessa Vásquez Guevara.		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica (X)	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Psicología educativa, clínica y comunitaria.		
<b>Institución donde labora:</b>	CEM Comisaria Yurimaguas		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	(X)	
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos del Instrumento:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable Gestión Municipal.
<b>Autor:</b>	Max Valentín González Cahuaza
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad Distrital de Loreto.
<b>Significación:</b>	El cuestionario de la Variable Gestión Municipal está compuesto de 5 dimensiones que son: Eficiencia, Eficacia, Colaboración, Transparencia, Ética. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre las gestión municipal y calidad de servicios públicos.
<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable calidad de servicios públicos

Autor:	Max Valentín González Cahuaza
Procedencia:	Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Loreto.
Significación:	El cuestionario de la Variable calidad de servicios públicos está compuesto de 5 dimensiones que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos.

#### 4. Soporte teórico:

**Gestión Municipal:** Castillo et al. (2020). Se entiende como la satisfacción de las expectativas y necesidades del ciudadano, siendo el estado lleva a cabo esto mediante diversos organismos y conforme a sus regulaciones actuales

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión municipal	<b>Eficiencia</b>	La eficiencia se refiere a lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles. Esto se traduce en cómo los gobiernos locales asignan y utilizan sus recursos financieros. Así como el Índice de Esfuerzo Fiscal Municipal que es una herramienta que permite a las autoridades y a los ciudadanos evaluar cómo se están recaudando y utilizando los fondos. (Porto et al., 2018).
	<b>Eficacia</b>	Es un indicador de cómo un gobierno local está implementando sus proyectos de inversión. Un municipio que invierte eficazmente en infraestructura, educación y otros proyectos esenciales está mejor posicionado para satisfacer las necesidades y aspiraciones. (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018).
	<b>Colaboración</b>	Trata de que la toma de decisiones no debe ser una actividad aislada realizada por un pequeño grupo de funcionarios, en su lugar, debe ser un proceso inclusivo que aproveche el conocimiento y la experiencia de una amplia gama como desde empleados del gobierno hasta ciudadanos y grupos de la sociedad civil, esta colaboración. (Presidencia del Consejo de Ministros

		2019).
	<b>Transparencia</b>	Una gestión efectiva no puede existir en un vacío de información, para que los ciudadanos confíen en sus líderes y apoyen sus decisiones, deben tener acceso a información clara y completa. La transparencia es esencial para garantizar que el poder sea ejercido de manera responsable. (Spano, 2016; PCM 2019).
	<b>Ética</b>	Actúa como el adhesivo que mantiene unidas todas las otras dimensiones, más allá de simplemente seguir las reglas, la ética se refiere a operar con integridad, honestidad y un genuino compromiso con el bienestar de la comunidad, un gobierno que valora la ética no solo seguirá las normas, sino que también se esforzará por superarlas, siempre buscando hacer lo correcto por sus ciudadanos (Castro, 2023).

**Calidad de los servicios públicos:** Es una estructura intrínsecamente compleja y multifacética que, más allá de abarcar diversos procesos y acciones, integra dimensiones esenciales como los elementos tangibles en su ejecución, la fiabilidad en la entrega de servicios, la capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas, la seguridad en sus procedimientos y la empatía en el trato al ciudadano (Ruiz, 2022).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Calidad de servicios municipales</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Se refiere a todos los aspectos físicos y visibles que los ciudadanos pueden observar y experimentar cuando interactúan con las entidades municipales (Ahmed, 2019).
	<b>Fiabilidad</b>	Se centra en la capacidad de las entidades locales para ofrecer de manera precisa los servicios prometidos a los ciudadanos, implica que los servicios municipales deben ser confiables, asegurando que las promesas, como los plazos de respuesta y la calidad del servicio, se cumplan sistemáticamente (Ramya et al., 2019).
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Alude a la agilidad y eficacia con la que las entidades responden a las inquietudes, problemas o solicitudes de

		los ciudadanos, una entidad con una alta capacidad de respuesta demuestra proactividad en atender las consultas y quejas, entre otros, reflejando así un compromiso genuino con el bienestar y las necesidades de la comunidad. Una buena capacidad de respuesta consolida una relación de cooperación y entendimiento mutuo (Ramya et al., 2019).
	<b>Seguridad</b>	La cual se refiere a la confianza y tranquilidad que los ciudadanos deben sentir al interactuar con las instituciones locales, esto no solo abarca la seguridad física, sino también la seguridad en la información, garantizando que los datos personales y cualquier otra información confidencial sean tratados con la debida protección y privacidad (Ahmed, 2019).
	<b>Empatía</b>	Se refiere a la capacidad de las entidades locales para entender y atender las necesidades y preocupaciones específicas de los ciudadanos (Ahmed, 2019).

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Municipal y la calidad de servicios municipales. DE acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. A veces.
4. Casi siempre.
5. Siempre

#### Dimensiones del instrumento de gestión municipal:

- **Primera dimensión:** Eficiencia
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficiencia que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ATENCIÓN EN TRÁMITES MUNICIPALES.</b>	1. Considera que la atención durante los trámites municipales es rápida y efectiva.	4	4	4	
	2. Se siente satisfecho con la atención recibida en los trámites municipales.	4	4	4	
<b>USO DE RECURSOS DE LA MUNICIPALIDAD.</b>	3. Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera adecuada	4	4	4	
	4. Piensa que la municipalidad aprovecha al máximo los recursos disponibles.	4	4	4	
<b>TIEMPO DE</b>	5. Observa que la municipalidad responde rápidamente a los	4	4	4	

<b>RESPUESTA A PROBLEMAS DEL DISTRITO</b>	problemas del distrito.				
	6. Siente que las soluciones a los problemas del distrito se dan en un tiempo razonable.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** eficacia.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficacia que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>CUMPLIMIENTO DE PROYECTOS</b>	7. Los proyectos municipales se concluyen en los plazos establecidos.	4	4	4	
	8. Percibe que la municipalidad cumple con las metas propuestas en sus proyectos.	4	4	4	
<b>POLÍTICAS Y PROGRAMAS MUNICIPALES</b>	9. Siente que las políticas y programas municipales benefician directamente a la comunidad.	4	4	4	
	10. Considera que los programas municipales se ejecutan de forma eficaz.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Colaboración.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>INVOLUCRAMIENTO DE LA COMUNIDAD</b>	11. Siente que la municipalidad promueve activamente la participación de la comunidad en sus decisiones	4	4	4	
	12. Percibe que la comunidad tiene un papel activo en las iniciativas municipales	4	4	4	
<b>COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD A LA POBLACIÓN</b>	13. Percibe que la municipalidad se comunica abiertamente con la población sobre sus acciones	4	4	4	
	14. Siente que hay una cooperación efectiva entre la municipalidad y la comunidad	4	4	4	
<b>PARTICIPACIÓN</b>	15. Observa que la municipalidad toma la	4	4	4	

<b>E INICIATIVA EN PROYECTOS COMUNITARIOS</b>	iniciativa en proyectos que benefician a la comunidad				
	16. Percibe que la municipalidad está dispuesta a colaborar en proyectos propuestos por la comunidad	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Transparencia.**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN DE PRESUPUESTO Y GASTOS MUNICIPALES</b>	17. Encuentra fácil acceder a la información sobre el presupuesto y gastos de la municipalidad	4	4	4	
	18. Siente que la municipalidad es transparente en su información financiera	4	4	4	
<b>PERCEPCIÓN SOBRE APERTURA A LOS DATOS Y DOCUMENTOS PÚBLICOS</b>	19. Considera que la Municipalidad es abierta y transparente en sus datos y documentos públicos.	4	4	4	
	20. Encuentra fácilmente accesible la información pública proporcionada por la municipalidad	4	4	4	
<b>CONFIANZA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	21. Confía en que la municipalidad rinde cuentas de manera transparente y honesta	4	4	4	
	22. Siente que la municipalidad es responsable y clara en su rendición de cuentas	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Ética.**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>PERCEPCIÓN SOBRE LA INTEGRIDAD DE</b>	23. Percibe que los funcionarios municipales actúan con integridad y profesionalismo	4	4	4	

<b>LOS FUNCIONARIOS</b>	24. Confía en la honestidad e integridad de los funcionarios municipales.	4	4	4	
<b>HONESTIDAD EN EL MANEJO DE RECURSOS</b>	25. Siente que la municipalidad maneja sus recursos con honestidad	4	4	4	
	26. Considera que la municipalidad evita el mal uso o el despilfarro de sus recursos	4	4	4	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia el cual cumple con los elementos suficientes y necesarios para ser considerado como valido; por lo tanto, esta apto para ser aplicado en el logro de los objetivos de la presente investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Vásquez Guevara, Kathia Vanessa.

**Especialidad del validador:**

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

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

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

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

**28 de noviembre del 2023.**

**Firma del Experto validador**

  
 P.S.C. KATHIA VANESSA VÁSQUEZ GUEVARA  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

### Dimensiones del instrumento de calidad de servicios municipales:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Estado y limpieza de las instalaciones</b>	1. Encuentra las instalaciones municipales limpias y en buen estado	4	4	4	
	2. Se siente cómodo con el ambiente y el estado de las instalaciones municipales	4	4	4	
<b>Calidad de los recursos utilizados</b>	3. Considera que los recursos utilizados por la municipalidad son de buena calidad	4	4	4	
	4. Percibe que la municipalidad busca mejorar y renovar sus recursos	4	4	4	
<b>Comodidad y accesibilidad de las instalaciones municipales</b>	5. Encuentra fácil acceder y moverse dentro de las instalaciones municipales	4	4	4	
	6. Siente que las instalaciones municipales son cómodas y adecuadas para el público	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cumplimiento en horarios y plazos</b>	1. Observa que la municipalidad cumple con los horarios y plazos prometidos	4	4	4	
	2. Siente que puede confiar en que la municipalidad respetará los horarios y fechas establecidas	4	4	4	
<b>Consistencia de la calidad de los servicios</b>	3. Percibe que la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad es consistente	4	4	4	
	4. Siente que los servicios municipales cumplen o superan sus expectativas	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión capacidad de respuesta respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Respuesta rápida a la población</b>	1. Considera que la municipalidad responde rápidamente a las necesidades y preocupaciones de la población	4	4	4	
	2. Siente que la municipalidad está dispuesta a escuchar y actuar ante las inquietudes del público	4	4	4	
<b>Resolución de problemas a las quejas de la ciudadanía</b>	3. Observa que la municipalidad resuelve de forma efectiva las quejas presentadas por la ciudadanía	4	4	4	
	4. Siente que la municipalidad se toma en serio y atiende adecuadamente las quejas y problemas reportados	4	4	4	
<b>Satisfacción en la atención al usuario</b>	5. Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de la municipalidad	4	4	4	
	6. Considera que la municipalidad pone el interés y bienestar del usuario como prioridad	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión seguridad respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conocimiento de los funcionarios sobre sus actividades</b>	1. Percibe que los funcionarios municipales están bien capacitados y conocen sus responsabilidades	4	4	4	
	2. Confía en que los funcionarios municipales toman decisiones informadas y acertadas	4	4	4	
<b>Confianza de la información proporcionada</b>	3. Confían la veracidad de la información proporcionada por la municipalidad	4	4	4	
	4. Percibe que la información que brinda la municipalidad es confiable y transparente	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Empatía**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión empatía respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Disposición para comprender las necesidades de los ciudadanos</b>	1. Siente que la municipalidad muestra una disposición genuina para comprender y atender las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	
	2. Percibe que los funcionarios municipales se esfuerzan por entender las preocupaciones y necesidades de la comunidad	4	4	4	
<b>Respeto y cortesía al usuario</b>	3. Se siente tratado con respeto y cortesía por parte de los funcionarios municipales	4	4	4	
	4. Considera que la municipalidad prioriza el trato respetuoso y cortés hacia los ciudadanos	4	4	4	
<b>Atención adecuada y trato al ciudadano</b>	5. Percibe que recibe una atención adecuada y considerada por parte de la municipalidad	4	4	4	
	6. Siente que la municipalidad brinda un trato justo y equitativo a todos los ciudadanos, sin importar su origen, condición o situación	4	4	4	

### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia el cual cumple con los elementos suficientes y necesarios para ser considerado como valido; por lo tanto, esta apto para ser aplicado en el logro de los objetivos de la presente investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Vásquez Guevara, Kathia Vanessa.

**Especialidad del validador:**

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

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

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

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

**28 de noviembre del 2023.**

**Firma del Experto validador**

  
 S.C. KATHIA VANESSA VÁSQUEZ GUEVARA  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. C.D. Jull Lozano López.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A6, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis variables es: gestión municipal y calidad de servicios públicos, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
**MAX VALENTIN GONZALEZ CAHUAZA**  
D.N.I 47314714

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las variables gestión municipal y calidad de servicios públicos. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Jull Lozano López.		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (X)	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Odontología integral.		
<b>Institución donde labora:</b>	C.S I-3 INDEPENDENCIA, Clínica Odontológica Yurident.		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X)	Más de 5 años	( )
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos del Instrumento:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable Gestión Municipal.
<b>Autor:</b>	Max Valentín González Cahuaza
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad Distrital de Loreto.
<b>Significación:</b>	El cuestionario de la Variable Gestión Municipal está compuesto de 5 dimensiones que son: Eficiencia, Eficacia, Colaboración, Transparencia, Ética. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre las gestión municipal y calidad de servicios públicos.
<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable calidad de servicios públicos

Autor:	Max Valentín González Cahuaza
Procedencia:	Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Loreto.
Significación:	El cuestionario de la Variable calidad de servicios públicos está compuesto de 5 dimensiones que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre las gestión municipal y calidad de servicios públicos.

#### 4. Soporte teórico:

**Gestión Municipal:** Castillo et al. (2020). Se entiende como la satisfacción de las expectativas y necesidades del ciudadano, siendo el estado lleva a cabo esto mediante diversos organismos y conforme a sus regulaciones actuales

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión municipal</b>	<b>Eficiencia</b>	La eficiencia se refiere a lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles. Esto se traduce en cómo los gobiernos locales asignan y utilizan sus recursos financieros. Así como el Índice de Esfuerzo Fiscal Municipal que es una herramienta que permite a las autoridades y a los ciudadanos evaluar cómo se están recaudando y utilizando los fondos. (Porto et al., 2018).
	<b>Eficacia</b>	Es un indicador de cómo un gobierno local está implementando sus proyectos de inversión. Un municipio que invierte eficazmente en infraestructura, educación y otros proyectos esenciales está mejor posicionado para satisfacer las necesidades y aspiraciones. (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018).
	<b>Colaboración</b>	Trata de que la toma de decisiones no debe ser una actividad aislada realizada por un pequeño grupo de funcionarios, en su lugar, debe ser un proceso inclusivo que aproveche el conocimiento y la experiencia de una amplia gama como desde empleados del gobierno hasta ciudadanos y grupos de la sociedad civil, esta colaboración. (Presidencia del Consejo de Ministros

		2019).
	<b>Transparencia</b>	Una gestión efectiva no puede existir en un vacío de información, para que los ciudadanos confíen en sus líderes y apoyen sus decisiones, deben tener acceso a información clara y completa. La transparencia es esencial para garantizar que el poder sea ejercido de manera responsable. (Spano, 2016; PCM 2019).
	<b>Ética</b>	Actúa como el adhesivo que mantiene unidas todas las otras dimensiones, más allá de simplemente seguir las reglas, la ética se refiere a operar con integridad, honestidad y un genuino compromiso con el bienestar de la comunidad, un gobierno que valora la ética no solo seguirá las normas, sino que también se esforzará por superarlas, siempre buscando hacer lo correcto por sus ciudadanos (Castro, 2023).

**Calidad de los servicios públicos:** Es una estructura intrínsecamente compleja y multifacética que, más allá de abarcar diversos procesos y acciones, integra dimensiones esenciales como los elementos tangibles en su ejecución, la fiabilidad en la entrega de servicios, la capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas, la seguridad en sus procedimientos y la empatía en el trato al ciudadano (Ruiz, 2022).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Calidad de servicios municipales</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Se refiere a todos los aspectos físicos y visibles que los ciudadanos pueden observar y experimentar cuando interactúan con las entidades municipales (Ahmed, 2019).
	<b>Fiabilidad</b>	Se centra en la capacidad de las entidades locales para ofrecer de manera precisa los servicios prometidos a los ciudadanos, implica que los servicios municipales deben ser confiables, asegurando que las promesas, como los plazos de respuesta y la calidad del servicio, se cumplan sistemáticamente (Ramya et al., 2019).
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Alude a la agilidad y eficacia con la que las entidades responden a las inquietudes, problemas o solicitudes de

		los ciudadanos, una entidad con una alta capacidad de respuesta demuestra proactividad en atender las consultas y quejas, entre otros, reflejando así un compromiso genuino con el bienestar y las necesidades de la comunidad. Una buena capacidad de respuesta consolida una relación de cooperación y entendimiento mutuo (Ramya et al., 2019).
	<b>Seguridad</b>	La cual se refiere a la confianza y tranquilidad que los ciudadanos deben sentir al interactuar con las instituciones locales, esto no solo abarca la seguridad física, sino también la seguridad en la información, garantizando que los datos personales y cualquier otra información confidencial sean tratados con la debida protección y privacidad (Ahmed, 2019).
	<b>Empatía</b>	Se refiere a la capacidad de las entidades locales para entender y atender las necesidades y preocupaciones específicas de los ciudadanos (Ahmed, 2019).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Municipal y la calidad de servicios municipales. DE acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. A veces.
4. Casi siempre.
5. Siempre

#### Dimensiones del instrumento de gestión municipal:

- **Primera dimensión:** Eficiencia
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficiencia que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ATENCIÓN EN TRÁMITES MUNICIPALES.</b>	1. Considera que la atención durante los trámites municipales es rápida y efectiva.	4	4	4	
	2. Se siente satisfecho con la atención recibida en los trámites municipales.	4	4	4	
<b>USO DE RECURSOS DE LA MUNICIPALIDAD.</b>	3. Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera adecuada	4	4	4	
	4. Piensa que la municipalidad aprovecha al máximo los recursos disponibles.	4	4	4	
<b>TIEMPO DE</b>	5. Observa que la municipalidad responde rápidamente a los	4	4	4	

<b>RESPUESTA A PROBLEMAS DEL DISTRITO</b>	problemas del distrito.				
	6. Siente que las soluciones a los problemas del distrito se dan en un tiempo razonable.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** eficacia.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficacia que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>CUMPLIMIENTO DE PROYECTOS</b>	7. Los proyectos municipales se concluyen en los plazos establecidos.	4	4	4	
	8. Percibe que la municipalidad cumple con las metas propuestas en sus proyectos.	4	4	4	
<b>POLÍTICAS Y PROGRAMAS MUNICIPALES</b>	9. Siente que las políticas y programas municipales benefician directamente a la comunidad.	4	4	4	
	10. Considera que los programas municipales se ejecutan de forma eficaz.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Colaboración.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>INVOLUCRAMIENTO DE LA COMUNIDAD</b>	11. Siente que la municipalidad promueve activamente la participación de la comunidad en sus decisiones	4	4	4	
	12. Percibe que la comunidad tiene un papel activo en las iniciativas municipales	4	4	4	
<b>COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD A LA POBLACIÓN</b>	13. Percibe que la municipalidad se comunica abiertamente con la población sobre sus acciones	4	4	4	
	14. Siente que hay una cooperación efectiva entre la municipalidad y la comunidad	4	4	4	
<b>PARTICIPACIÓN</b>	15. Observa que la municipalidad toma la	4	4	4	

<b>E INICIATIVA EN PROYECTOS COMUNITARIOS</b>	iniciativa en proyectos que benefician a la comunidad				
	16. Percibe que la municipalidad está dispuesta a colaborar en proyectos propuestos por la comunidad	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Transparencia.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN DE PRESUPUESTO Y GASTOS MUNICIPALES</b>	17. Encuentra fácil acceder a la información sobre el presupuesto y gastos de la municipalidad	4	4	4	
	18. Siente que la municipalidad es transparente en su información financiera	4	4	4	
<b>PERCEPCIÓN SOBRE APERTURA A LOS DATOS Y DOCUMENTOS PÚBLICOS</b>	19. Considera que la Municipalidad es abierta y transparente en sus datos y documentos públicos.	4	4	4	
	20. Encuentra fácilmente accesible la información pública proporcionada por la municipalidad	4	4	4	
<b>CONFIANZA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	21. Confía en que la municipalidad rinde cuentas de manera transparente y honesta	4	4	4	
	22. Siente que la municipalidad es responsable y clara en su rendición de cuentas	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Ética.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>PERCEPCIÓN SOBRE LA INTEGRIDAD DE</b>	23. Percibe que los funcionarios municipales actúan con integridad y profesionalismo	4	4	4	

<b>LOS FUNCIONARIOS</b>	24. Confía en la honestidad e integridad de los funcionarios municipales.	4	4	4	
	25. Siente que la municipalidad maneja sus recursos con honestidad	4	4	4	
<b>HONESTIDAD EN EL MANEJO DE RECURSOS</b>	26. Considera que la municipalidad evita el mal uso o el despilfarro de sus recursos	4	4	4	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia el cual cumple con los elementos suficientes y necesarios para ser considerado como valido; por lo tanto, esta apto para ser aplicado en le logro de los objetivos de la presente investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lozano López, Jull.

**Especialidad del validador:**

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

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

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

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

28 de noviembre del 2023.

Firma del Experto validador



.....  
CD. JULL LOZANO LÓPEZ  
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

**Dimensiones del instrumento de calidad de servicios municipales:**

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Estado y limpieza de las instalaciones</b>	1. Encuentra las instalaciones municipales limpias y en buen estado	4	4	4	
	2. Se siente cómodo con el ambiente y el estado de las instalaciones municipales	4	4	4	
<b>Calidad de los recursos utilizados</b>	3. Considera que los recursos utilizados por la municipalidad son de buena calidad	4	4	4	
	4. Percibe que la municipalidad busca mejorar y renovar sus recursos	4	4	4	
<b>Comodidad y accesibilidad de las instalaciones municipales</b>	5. Encuentra fácil acceder y moverse dentro de las instalaciones municipales	4	4	4	
	6. Siente que las instalaciones municipales son cómodas y adecuadas para el público	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cumplimiento en horarios y plazos</b>	1. Observa que la municipalidad cumple con los horarios y plazos prometidos	4	4	4	
	2. Siente que puede confiar en que la municipalidad respetará los horarios y fechas establecidas	4	4	4	
<b>Consistencia de la calidad de los servicios</b>	3. Percibe que la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad es consistente	4	4	4	
	4. Siente que los servicios municipales cumplen o superan sus expectativas	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión capacidad de respuesta respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Respuesta rápida a la población</b>	1. Considera que la municipalidad responde rápidamente a las necesidades y preocupaciones de la población	4	4	4	
	2. Siente que la municipalidad está dispuesta a escuchar y actuar ante las inquietudes del público	4	4	4	
<b>Resolución de problemas a las quejas de la ciudadanía</b>	3. Observa que la municipalidad resuelve de forma efectiva las quejas presentadas por la ciudadanía	4	4	4	
	4. Siente que la municipalidad se toma en serio y atiende adecuadamente las quejas y problemas reportados	4	4	4	
<b>Satisfacción en la atención al usuario</b>	5. Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de la municipalidad	4	4	4	
	6. Considera que la municipalidad pone el interés y bienestar del usuario como prioridad	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión seguridad respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conocimiento de los funcionarios sobre sus actividades</b>	1. Percibe que los funcionarios municipales están bien capacitados y conocen sus responsabilidades	4	4	4	
	2. Confía en que los funcionarios municipales toman decisiones informadas y acertadas	4	4	4	
<b>Confianza de la información proporcionada</b>	3. Confía en la veracidad de la información proporcionada por la municipalidad	4	4	4	
	4. Percibe que la información que brinda la municipalidad es confiable y transparente	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión empatía respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Disposición para comprender las necesidades de los ciudadanos</b>	1. Siente que la municipalidad muestra una disposición genuina para comprender y atender las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	
	2. Percibe que los funcionarios municipales se esfuerzan por entender las preocupaciones y necesidades de la comunidad	4	4	4	
<b>Respeto y cortesía al usuario</b>	3. Se siente tratado con respeto y cortesía por parte de los funcionarios municipales	4	4	4	
	4. Considera que la municipalidad prioriza el trato respetuoso y cortés hacia los ciudadanos	4	4	4	
<b>Atención adecuada y trato al ciudadano</b>	5. Percibe que recibe una atención adecuada y considerada por parte de la municipalidad	4	4	4	
	6. Siente que la municipalidad brinda un trato justo y equitativo a todos los ciudadanos, sin importar su origen, condición o situación	4	4	4	

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia el cual cumple con los elementos suficientes y necesarios para ser considerado como valido; por lo tanto, esta apto para ser aplicado en le logro de los objetivos de la presente investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lozano López, Jull.

**Especialidad del validador:**

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

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

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

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

28 de noviembre del 2023.

Firma del Experto validador



CD. JULL LOZANO LÓPEZ  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Arq. Xiomy Olenka Salazar Diaz.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A6, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis variables es: gestión municipal y calidad de servicios públicos, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**MAX VALENTIN GONZALEZ CAHUAZA**  
D.N.I 47314714

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las variables gestión municipal y calidad de servicios públicos. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Jull Lozano López.		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (X)	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Odontología integral.		
<b>Institución donde labora:</b>	C.S I-3 INDEPENDENCIA, Clínica Odontológica Yurident.		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X)	Más de 5 años	( )
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos del Instrumento:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable Gestión Municipal.
<b>Autor:</b>	Max Valentín González Cahuaza
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad Distrital de Loreto.
<b>Significación:</b>	El cuestionario de la Variable Gestión Municipal está compuesto de 5 dimensiones que son: Eficiencia, Eficacia, Colaboración, Transparencia, Ética. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre las gestión municipal y calidad de servicios públicos.
<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable calidad de servicios públicos

Autor:	Max Valentín González Cahuaza
Procedencia:	Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Loreto.
Significación:	El cuestionario de la Variable calidad de servicios públicos está compuesto de 5 dimensiones que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El objetivo de esta medición es establecer las relaciones entre las gestión municipal y calidad de servicios públicos.

#### 4. Soporte teórico:

**Gestión Municipal:** Castillo et al. (2020). Se entiende como la satisfacción de las expectativas y necesidades del ciudadano, siendo el estado lleva a cabo esto mediante diversos organismos y conforme a sus regulaciones actuales

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión municipal</b>	<b>Eficiencia</b>	La eficiencia se refiere a lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles. Esto se traduce en cómo los gobiernos locales asignan y utilizan sus recursos financieros. Así como el Índice de Esfuerzo Fiscal Municipal que es una herramienta que permite a las autoridades y a los ciudadanos evaluar cómo se están recaudando y utilizando los fondos. (Porto et al., 2018).
	<b>Eficacia</b>	Es un indicador de cómo un gobierno local está implementando sus proyectos de inversión. Un municipio que invierte eficazmente en infraestructura, educación y otros proyectos esenciales está mejor posicionado para satisfacer las necesidades y aspiraciones. (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018).
	<b>Colaboración</b>	Trata de que la toma de decisiones no debe ser una actividad aislada realizada por un pequeño grupo de funcionarios, en su lugar, debe ser un proceso inclusivo que aproveche el conocimiento y la experiencia de una amplia gama como desde empleados del gobierno hasta ciudadanos y grupos de la sociedad civil, esta colaboración. (Presidencia del Consejo de Ministros

		2019).
	<b>Transparencia</b>	Una gestión efectiva no puede existir en un vacío de información, para que los ciudadanos confíen en sus líderes y apoyen sus decisiones, deben tener acceso a información clara y completa. La transparencia es esencial para garantizar que el poder sea ejercido de manera responsable. (Spano, 2016; PCM 2019).
	<b>Ética</b>	Actúa como el adhesivo que mantiene unidas todas las otras dimensiones, más allá de simplemente seguir las reglas, la ética se refiere a operar con integridad, honestidad y un genuino compromiso con el bienestar de la comunidad, un gobierno que valora la ética no solo seguirá las normas, sino que también se esforzará por superarlas, siempre buscando hacer lo correcto por sus ciudadanos (Castro, 2023).

**Calidad de los servicios públicos:** Es una estructura intrínsecamente compleja y multifacética que, más allá de abarcar diversos procesos y acciones, integra dimensiones esenciales como los elementos tangibles en su ejecución, la fiabilidad en la entrega de servicios, la capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas, la seguridad en sus procedimientos y la empatía en el trato al ciudadano (Ruiz, 2022).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Calidad de servicios municipales</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Se refiere a todos los aspectos físicos y visibles que los ciudadanos pueden observar y experimentar cuando interactúan con las entidades municipales (Ahmed, 2019).
	<b>Fiabilidad</b>	Se centra en la capacidad de las entidades locales para ofrecer de manera precisa los servicios prometidos a los ciudadanos, implica que los servicios municipales deben ser confiables, asegurando que las promesas, como los plazos de respuesta y la calidad del servicio, se cumplan sistemáticamente (Ramya et al., 2019).
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Alude a la agilidad y eficacia con la que las entidades responden a las inquietudes, problemas o solicitudes de

		los ciudadanos, una entidad con una alta capacidad de respuesta demuestra proactividad en atender las consultas y quejas, entre otros, reflejando así un compromiso genuino con el bienestar y las necesidades de la comunidad. Una buena capacidad de respuesta consolida una relación de cooperación y entendimiento mutuo (Ramya et al., 2019).
	<b>Seguridad</b>	La cual se refiere a la confianza y tranquilidad que los ciudadanos deben sentir al interactuar con las instituciones locales, esto no solo abarca la seguridad física, sino también la seguridad en la información, garantizando que los datos personales y cualquier otra información confidencial sean tratados con la debida protección y privacidad (Ahmed, 2019).
	<b>Empatía</b>	Se refiere a la capacidad de las entidades locales para entender y atender las necesidades y preocupaciones específicas de los ciudadanos (Ahmed, 2019).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión Municipal y la calidad de servicios municipales. DE acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. A veces.
4. Casi siempre.
5. Siempre

#### Dimensiones del instrumento de gestión municipal:

- **Primera dimensión:** Eficiencia
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficiencia que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ATENCIÓN EN TRÁMITES MUNICIPALES.</b>	1. Considera que la atención durante los trámites municipales es rápida y efectiva.	4	4	4	
	2. Se siente satisfecho con la atención recibida en los trámites municipales.	4	4	4	
<b>USO DE RECURSOS DE LA MUNICIPALIDAD.</b>	3. Considera que la municipalidad utiliza sus recursos de manera adecuada	4	4	4	
	4. Piensa que la municipalidad aprovecha al máximo los recursos disponibles.	4	4	4	
<b>TIEMPO DE</b>	5. Observa que la municipalidad responde rápidamente a los	4	4	4	

<b>RESPUESTA A PROBLEMAS DEL DISTRITO</b>	problemas del distrito.				
	6. Siente que las soluciones a los problemas del distrito se dan en un tiempo razonable.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** eficacia.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficacia que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>CUMPLIMIENTO DE PROYECTOS</b>	7. Los proyectos municipales se concluyen en los plazos establecidos.	4	4	4	
	8. Percibe que la municipalidad cumple con las metas propuestas en sus proyectos.	4	4	4	
<b>POLÍTICAS Y PROGRAMAS MUNICIPALES</b>	9. Siente que las políticas y programas municipales benefician directamente a la comunidad.	4	4	4	
	10. Considera que los programas municipales se ejecutan de forma eficaz.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Colaboración.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>INVOLUCRAMIENTO DE LA COMUNIDAD</b>	11. Siente que la municipalidad promueve activamente la participación de la comunidad en sus decisiones	4	4	4	
	12. Percibe que la comunidad tiene un papel activo en las iniciativas municipales	4	4	4	
<b>COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD A LA POBLACIÓN</b>	13. Percibe que la municipalidad se comunica abiertamente con la población sobre sus acciones	4	4	4	
	14. Siente que hay una cooperación efectiva entre la municipalidad y la comunidad	4	4	4	
<b>PARTICIPACIÓN</b>	15. Observa que la municipalidad toma la	4	4	4	

<b>E INICIATIVA EN PROYECTOS COMUNITARIOS</b>	iniciativa en proyectos que benefician a la comunidad				
	16. Percibe que la municipalidad está dispuesta a colaborar en proyectos propuestos por la comunidad	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Transparencia.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN DE PRESUPUESTO Y GASTOS MUNICIPALES</b>	17. Encuentra fácil acceder a la información sobre el presupuesto y gastos de la municipalidad	4	4	4	
	18. Siente que la municipalidad es transparente en su información financiera	4	4	4	
<b>PERCEPCIÓN SOBRE APERTURA A LOS DATOS Y DOCUMENTOS PÚBLICOS</b>	19. Considera que la Municipalidad es abierta y transparente en sus datos y documentos públicos.	4	4	4	
	20. Encuentra fácilmente accesible la información pública proporcionada por la municipalidad	4	4	4	
<b>CONFIANZA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	21. Confía en que la municipalidad rinde cuentas de manera transparente y honesta	4	4	4	
	22. Siente que la municipalidad es responsable y clara en su rendición de cuentas	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Ética.
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colaboración que se brinda en la Municipalidad Distrital de Loreto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>PERCEPCIÓN SOBRE LA INTEGRIDAD DE</b>	23. Percibe que los funcionarios municipales actúan con integridad y profesionalismo	4	4	4	

<b>LOS FUNCIONARIOS</b>	24. Confía en la honestidad e integridad de los funcionarios municipales.	4	4	4	
<b>HONESTIDAD EN EL MANEJO DE RECURSOS</b>	25. Siente que la municipalidad maneja sus recursos con honestidad	4	4	4	
	26. Considera que la municipalidad evita el mal uso o el despilfarro de sus recursos	4	4	4	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia el cual cumple con los elementos suficientes y necesarios para ser considerado como valido; por lo tanto, esta apto para ser aplicado en le logro de los objetivos de la presente investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Salazar Díaz., Xiomy Olenka.

**Especialidad del validador:**

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

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

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

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

28 de noviembre del 2023.

**Firma del Experto validador**



ARQ. XIOMY OLENKA SALAZAR DIAZ  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**Dimensiones del instrumento de calidad de servicios municipales:**

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Estado y limpieza de las instalaciones</b>	1. Encuentra las instalaciones municipales limpias y en buen estado	4	4	4	
	2. Se siente cómodo con el ambiente y el estado de las instalaciones municipales	4	4	4	
<b>Calidad de los recursos utilizados</b>	3. Considera que los recursos utilizados por la municipalidad son de buena calidad	4	4	4	
	4. Percibe que la municipalidad busca mejorar y renovar sus recursos	4	4	4	
<b>Comodidad y accesibilidad de las instalaciones municipales</b>	5. Encuentra fácil acceder y moverse dentro de las instalaciones municipales	4	4	4	
	6. Siente que las instalaciones municipales son cómodas y adecuadas para el público	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cumplimiento en horarios y plazos</b>	1. Observa que la municipalidad cumple con los horarios y plazos prometidos	4	4	4	
	2. Siente que puede confiar en que la municipalidad respetará los horarios y fechas establecidas	4	4	4	
<b>Consistencia de la calidad de los servicios</b>	3. Percibe que la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad es consistente	4	4	4	
	4. Siente que los servicios municipales cumplen o superan sus expectativas	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión capacidad de respuesta respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Respuesta rápida a la población</b>	1. Considera que la municipalidad responde rápidamente a las necesidades y preocupaciones de la población	4	4	4	
	2. Siente que la municipalidad está dispuesta a escuchar y actuar ante las inquietudes del público	4	4	4	
<b>Resolución de problemas a las quejas de la ciudadanía</b>	3. Observa que la municipalidad resuelve de forma efectiva las quejas presentadas por la ciudadanía	4	4	4	
	4. Siente que la municipalidad se toma en serio y atiende adecuadamente las quejas y problemas reportados	4	4	4	
<b>Satisfacción en la atención al usuario</b>	5. Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de la municipalidad	4	4	4	
	6. Considera que la municipalidad pone el interés y bienestar del usuario como prioridad	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión seguridad respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conocimiento de los funcionarios sobre sus actividades</b>	1. Percibe que los funcionarios municipales están bien capacitados y conocen sus responsabilidades	4	4	4	
	2. Confía en que los funcionarios municipales toman decisiones informadas y acertadas	4	4	4	
<b>Confianza de la información proporcionada</b>	3. Confía en la veracidad de la información proporcionada por la municipalidad	4	4	4	
	4. Percibe que la información que brinda la municipalidad es confiable y transparente	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Empatía**
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión empatía respecto a la calidad de servicios municipales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Disposición para comprender las necesidades de los ciudadanos</b>	1. Siente que la municipalidad muestra una disposición genuina para comprender y atender las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	
	2. Percibe que los funcionarios municipales se esfuerzan por entender las preocupaciones y necesidades de la comunidad	4	4	4	
<b>Respeto y cortesía al usuario</b>	3. Se siente tratado con respeto y cortesía por parte de los funcionarios municipales	4	4	4	
	4. Considera que la municipalidad prioriza el trato respetuoso y cortés hacia los ciudadanos	4	4	4	
<b>Atención adecuada y trato al ciudadano</b>	5. Percibe que recibe una atención adecuada y considerada por parte de la municipalidad	4	4	4	
	6. Siente que la municipalidad brinda un trato justo y equitativo a todos los ciudadanos, sin importar su origen, condición o situación	4	4	4	

### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia el cual cumple con los elementos suficientes y necesarios para ser considerado como valido; por lo tanto, esta apto para ser aplicado en le logro de los objetivos de la presente investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Salazar Diaz., Xiomy Olenka.

**Especialidad del validador:**

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

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

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

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

**28 de noviembre del 2023.**

**Firma del Experto validador**

  
 ARQ. XIOMY OLENKA SALAZAR DIAZ  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA