



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Influencia de la gestión de la calidad de servicios
públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una
Municipalidad, Ancash, 2022.**

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

AUTORA:

Arroyo Rivera, Nicole Antuanette (orcid.org/0000-0003-2619-4774)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedico esta tesis, en primera a Dios, por inspirarme y darme la fuerza de perseverancia necesaria.

A mis padres, Emiliana y Dilmer y a mi hermano Sergio por el apoyo con amor incondicional.

A todos los que me apoyaron para la culminación de esta tesis.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por cada bendición que me ha dado en esta vida, por encaminarme a lo largo la vida, por un apoyo fundamental y brindarme la fortaleza en los momentos difíciles de angustia y debilidad.

Gracias a mis padres por confiar en mí e impulsarme en mis metas y anhelos, por creer y depositar fe en cada expectativa y sueño, por siempre aconsejarme e inculcarme valores y principios a lo largo de mi vida.

Agradezco a los docentes que conforman la Escuela profesional de postgrado semipresencial de la Universidad César Vallejo, especialmente a los asesores por compartir sus aprendizajes y dar seguimiento a este trabajo de investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Índice de tablas	vi
Abstract	vii
Resumen	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	60
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	61
3.2. Variables y Operacionalización	65
3.3. Población, Muestra y Muestreo	69
3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	72
3.5. Procedimiento para recopilación de datos informativos	78
3.6. Método de análisis de datos	79
3.7. Aspectos éticos	80
IV. RESULTADOS	81
V. DISCUSIÓN	117
VI. CONCLUSIONES	126
VII. RECOMENDACIONES	130
REFERENCIAS	138
ANEXOS	153

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Los enfoques de una Gestión de calidad. _____	39
Figura 2: Los impactos de la falta de calidad en los servicios. _____	40
Figura 3: Acciones dentro de la Planificación. _____	46
Figura 4: Situaciones que permiten mejorar la satisfacción _____	53
Figura 5: Formula Probabilística para determinar la muestra. _____	71
Figura 6: Ubicación de la provincia de Ancash. _____	83
Figura 7: Ubicación distrital . _____	83
Figura 8: Los centros poblados del distrito _____	84
Figura 9: Grafica representativa de los encuestados por género. _____	85
Figura 10: Grafica Porcentual:de la variable Gestión de la calidad de servicios públicos. _____	86
Figura 11: Grafica Porcentual de la dimensión Componentes del modelo, _____	87
Figura 12: Grafica Porcentual de la dimensión Aplicación del modelo. _____	88
Figura 13: Grafica Porcentual de la variable Satisfacción ciudadana. _____	89
Figura 14: Grafica Porcentual de la dimensión Percepción ciudadana. _____	90
Figura 15: Grafica Porcentual de la dimensión Priorización y alcances. _____	91
Figura 16: Grafica Porcentual de la dimensión Elementos tangibles _____	92
Figura 17: Grafica Porcentual de la dimensión Fiabilidad ciudadana. _____	93
Figura 18: Grafica Porcentual de la dimensión Perduración de Servicio _____	94

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de Variables. _____	68
Tabla 2: Parámetros de Validez _____	75
Tabla 3: Validez de los instrumentos. _____	75
Tabla 4: Parámetros de confiabilidad. _____	76
Tabla 5: Confiabilidad: Cuestionario gestión de la calidad de servicios públicos. _____	76
Tabla 6: Confiabilidad del cuestionario Satisfacción ciudadana _____	76
Tabla 7: Escala y/o valoración. _____	77
Tabla 8: Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la satisfacción ciudadana. _____	95
Tabla 9: Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la percepción ciudadana. _____	96
Tabla 10: Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la priorización y alcances. _____	97
Tabla 11: Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y los elementos tangibles. _____	98
Tabla 12: Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la fiabilidad ciudadana. _____	99
Tabla 13: Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la perduración del servicio. _____	100
Tabla 14: Prueba de Normalidad. _____	101
Tabla 15: Parámetros de correlación. _____	101
Tabla 16: Tabla correlacional entre las variables – Gestión de la calidad de servicios públicos y satisfacción ciudadana. _____	102
Tabla 17: Tabla correlacional entre la Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Percepción ciudadana. _____	103
Tabla 18: Tabla correlacional entre la variable Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Priorización y alcances. _____	104
Tabla 19: Tabla correlacional entre la variable Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Elementos tangibles. _____	105
Tabla 20: Tabla correlacional entre la dimensión Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Fiabilidad ciudadana. _____	106
Tabla 21: Tabla correlacional entre la dimensión Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Perduración de Servicio. _____	107

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022; con respecto a la metodología, la tesis presenta un enfoque cuantitativo, según su finalidad es aplicada, según su alcance es descriptiva, además posee un diseño correlación - causal de corte transversal y busca comprobar si existe una influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, la unidad de análisis es la Gerencia de Infraestructura Desarrollo urbano y rural ubicada en un municipio del departamento de Ancash, la población fueron los ciudadanos que frecuentan la gerencia y se obtuvo una muestra probabilística de 172 personas, mientras que para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento los cuestionarios, con lo que se procedió a ingresar la base de datos al programa SPSS y mediante la prueba Spearman se obtuvo un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05, por lo cual, se comprobó que si existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana con una correlación considerable de $Rho=0,696$.

Palabras clave: Calidad, Ciudadanía, Interés público, Desarrollo, Bienestar.

Abstract

The general objective of this research is to determine the influence of the quality management of public services on citizen satisfaction, Management of a Municipality, Ancash, 2022; Regarding the methodology, the thesis presents a quantitative approach, according to its purpose it is applied, according to its scope it is descriptive, it also has a cross-sectional correlation-causal design and seeks to verify if there is a significant influence of the quality management of public services in citizen satisfaction, the unit of analysis is the Urban and Rural Infrastructure Development Management located in a municipality in the department of Ancash, the population was the citizens who frequent the management and a probabilistic sample of 172 people was obtained, while For the data collection, the survey was used as a technique and the questionnaires as an instrument, with which the database was entered into the SPSS program and through the Spearman test a significance level of 0.00 was obtained, which is less than 0.05, for which it was found that if there is a significant influence of the management of the quality of public services in citizen satisfaction with a considerable correlation of $Rho=0.696$.

Keywords: Quality, Citizenship, Public interest, Development, Welfare.

I. Introducción

Antiguamente se entendía que el rol del Estado era básicamente limitar la riqueza a través de una distribución limitada y abarcando todo lo que estuviera por encima de este límite; con el pasar del tiempo y basándose en la democracia, el concepto del estado fue incluyendo nuevos términos como la participación ciudadana en las decisiones y temas de interés público, a raíz de ello, nacieron las evaluaciones que evidencian la satisfacción de la ciudadanía con respecto al rol del estado, lo que a su vez dio pie a que el estado tome interés en la calidad de sus servicios públicos. Finlandia es el ejemplo de cómo un país con un sistema pobre, ineficiente e ineficaz, conduce hacia el descontento absoluto de la población, sin embargo también es un ejemplo de un cambio resaltable, puesto que, considerando los principios democráticos Finlandia optó por mejorar su sistema gestión implementando la modernización digital y se enfocó en brindar un servicio de calidad incluyendo la participación ciudadana, ya que sus proyectos se exponen a los ciudadanos mediante una página web lo cual facilita el debate online público de las propuestas del estado y que a su vez genera satisfacción en la ciudadanía.

Dentro de Sudamérica se tienen países como Cuba y Venezuela que optaron por mantenerse en el concepto antiguo de lo que es el Estado, el típico limitador y controlador y sin incluir constantemente la opinión de la ciudadanía en las decisiones de interés público, indudablemente esto impide que el estado pueda evaluar los servicios públicos que brinda en beneficio de la población, tales como: educación, abastecimiento, comunicación, seguridad, entre otros. Ambos países presentan riñas políticas internas, ciertos indultos que no constituyen una mejora estructural y mantienen procesos judiciales ilegítimos, lo cual genera la desconfianza de los ciudadanos en las instituciones públicas e indudablemente estas acciones dan como fruto el descontento, las protestas, caos y la migración los ciudadanos hacia países que tengan un sistema que les permita expresarse y que promuevan por su integridad, desarrollo y bienestar, ya que tanto el Estado venezolano como cubano se mantienen cegados ante las prioridades y necesidades que requiere la población.

El Estado peruano estableció principios mediante el D.S. N° 030-2002-PCM y una normativa base presentada en la Ley N° 27658, para dar inicio al proceso de

modernización de la gestión del estado, dentro del cual se establece que el Estado peruano durante la transición tendrá el objetivo de mejorar la capacidad de gestión y construir a obtener un Estado democrático, descentralizado y al servicio de los ciudadanos (Avances de la reforma y modernización del Estado en el Perú, 2015). Al establecerse la Ley N° 27783 o descentralización – Año 2002, los departamentos del Perú fueron considerados como regiones, por ello cada uno posee un gobierno regional con autonomía para la administración de bienes y servicios que la población requiera, para lo cual cuentan con presupuestos establecidos anualmente e incluso ciertas regiones se benefician del adicional “canon minero”, pero lo cierto es que la población considera que el estado es invisible en su región o localidad porque los servicios que brindan no satisfacen la necesidad de la población, ya sea porque encuentran alejados de ellos o porque desconocen como acceder a los servicios de participación, seguridad, salud, , agua, catastro, arbitrios, registros públicos, entre otros. La calidad de servicio en las regiones y localidades del peru está muy por debajo de los estándares que tienen la capital, es por ello, que no se percibe la cercanía del estado con el ciudadano y como consecuencia el fracaso de la descentralización y la modernización del estado.

Se dieron estrategias y planes para tratar de llegar a la población y agilizar lo que cada zona necesite, sin embargo, los resultados son poco satisfactorios ya que la implementación de la modernización, para los tramites y la articulación del ciudadano con sus municipios, tuvo deficiencias en la infraestructura tecnológica, por la baja conectividad y la modernización electrónica de los distritos provinciales, no realizar los estudios previos para la programación de los servicios ante la necesidad de la población, la carencia de planificación es otro aspecto fundamental porque obstruye la visión integrada y la prosperidad, en ocasiones la inconformidad del ciudadano se da durante la ejecución del servicio, pues prometen cosas que realmente son incumplidas y de bajos estándares, pero que sucede cuando el servicio social o urbano ya fue dado, y presenta dificultades en su perduración definitivamente esto afecta a la población, porque significaría que el servicio fue dado con la finalidad de perecer rápido, es decir el estado cumple por cumplir, lo cual causa desconfianza e inconformidades que tarde o temprano termina perjudicando a la misma población.

La pandemia dada por el virus COVID – 19 , evidencio que las regiones peruanas tenían un desarrollo primitivo, ya que al presentarse la inmovilización obligatoria, los tramites, los mantenimientos y los servicios públicos brindados por las municipalidades distritales de las regionales se paralizaron y demoraron en reiniciar sus actividades pese a que los protocolos de la pandemia permitían que estos puedan realizarse siempre y cuando se tomen las medidas de prevención, es por ello que la ciudadanía resintió la debilidad y deficiencia del estado, se hizo más evidente los problemas prioritarios a resolver, donde sobre sale la falta de desarrollo social y la falta de énfasis en el desarrollo urbano; si bien existen acciones, como la ley de participación y control ciudadano, que han tenido la voluntad de integrar los servicios del estado con lo que es prioritario para población, desafortunadamente para el desarrollo local, da la impresión, que los municipios son indiferentes a realizarlo, y lo que provoca protestas, paros, caos, agresión a terceros, polarización, y resentimiento entre propios peruanos.

Según la Municipalidad distrital de Santa en su documento diagnóstico de la situación de brechas (2021) presenta índices que evidencian la carencia de desarrollo urbano que se da, sin duda esto se ve reflejado en la inversión de saneamiento, puesto que, el presupuesto asignado específicamente para todo lo que abarque el saneamiento de la región Áncash, solo se utiliza menos del 15%, en el aspecto de desarrollo social, los servicios brindados para que niños, jóvenes y adultos se integren, recibiendo talleres educativos o preventivos, son momentáneos y poco difundidos, además de ser aleatorios y sin la evaluación de lo que realmente necesita cada territorio. En las municipalidades distritales en general se tienen problemas de gestión, esto se debe a que los servicios prestados por ejemplo para el desarrollo urbano, se dan sin consulta e información previa a la población, además no se cumplen las plazos establecidos para la implementación y la duración es diferente a lo que promete el municipio, esto se repite en los temas de saneamiento, vías y preservación ambiental; mientras que en el desarrollo social , los servicios ofrecidos que comprenden la atención a los ancianos, familias un parentales, niños, adolescentes, prevención y tratamiento de la drogadicción, entre otros, son bajamente priorizados, y estos se dan aleatoriamente, evitando la evaluación anual de la situación social en la

jurisdicción, es por ello que la población siente desapego a los servicios que brinda el estado. Esta investigación se centra dentro de la gerencia infraestructura, desarrollo urbano y rural, la cual tiene la función de planificar, organizar, dirigir, evaluar, monitorear y controlar las actividades e inversiones de desarrollo urbano y rural, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, de acuerdo a la política de desarrollo de la población a nivel local a través de sus 05 oficinas (proyectos, obras privadas y públicas, desarrollo y catastro, mantenimiento de infraestructura y liquidación de obras).

En base a lo mencionado en los párrafos anteriores, la calidad de los servicios públicos tiene efectos en la población, por ello, cada servicio prestado debe ser cuidadosamente evaluado antes, durante y después de haberlo puesto en marcha; en otro aspecto, la desconfianza de la población se origina por los actos corruptivos existentes en los que están envueltos varias regiones del Perú, entre ellas el departamento de Ancash, sin duda esto genera que la ciudadanía se sienta burlada y cansada del manejo que dan los servidores públicos, e indudablemente se encuentran inconformes con los servicios que el estado les brinda, entonces, con la ciudadanía descontenta y sintiéndose abandonada por el estado peruano, es lógico el surgimiento de las manifestaciones para demostrar que una parte importante significativa de la población está a favor o en contra de lo que consideran impedimento para el desarrollo del colectivo.

Según Kerlinger y Lee (2002) la formulación es conocida como el plantear el problema general, a partir de la cual se construye el objetivo general y la hipótesis principal, dentro de este marco, la formulación debe ser clara, concisa y fácil de operar; teniendo en cuenta la realidad problemática, se procede a la formulación teniendo en cuenta el objeto del espacio geográfico y el espacio temporal.

En base a ello, el problema general de esta investigación sería ¿Cuál es la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?

Mientras que partiendo de las dimensiones que conforman a la satisfacción ciudadana, se tienen los siguientes problemas específicos:

¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en la percepción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?

¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en la priorización y alcances de los proyectos, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?

¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?

¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en la fiabilidad ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?

¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en la perduración de los servicios, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?

Adicionalmente, dependiendo de las interrogantes anteriores y solo si se amerita, se deja la opción de tomar el siguiente problema específico: ¿Es necesario plantear un plan de acción para mejorar la gestión de la calidad de servicios públicos y la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?

Por otra parte, los objetivos de la investigación, deben ser claros, precisos y relacionados directamente con la formulación del problema, ya que deben plasmar lo que se desea lograr con el estudio; entonces, partiendo del problema general planteado para esta investigación, entonces, se tiene como objetivo general:

Determinar la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Mientras que los objetivos específicos son aquellos que se basan en los problemas específicos y se encargan de precisar metas concretas y medibles que la

investigación necesita para lograr resolver el objetivo general, entonces para esta investigación se tienen los siguientes objetivos específicos:

Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la percepción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Establecer la influencia de la gestión de la gestión de la calidad de servicios públicos en la priorización y alcances de los proyectos, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la fiabilidad ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la perduración de los servicios, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Adicionalmente, dependiendo de los objetivos anteriores y solo si se amerita, se deja la opción de tomar el siguiente objetivo específico: Determinar si es necesario un plan de acción para dar mejora a la gestión de la calidad de servicios públicos y la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Desde la creación del proyecto para la reforma y modernización del Estado, el cual se orienta hacia la modernización e incorporación de tecnologías de información con el fin de mejorar la gestión pública en las entidades del estado, lo cual engloba los servicios que brindan las entidades públicas, el estado inicio el proceso de acercamiento al ciudadano, mediante la ley de bases de descentralización - Ley N° 27783, ley de gobiernos regionales - Ley N° 27867 y Modernización de la Gestión Pública - Ley N° 27658 (DS. N° 004-2013-PCM); sin embargo, la inconformidad de la población por la ineficacia, lentitud, como la demora en los trámites burocráticos, el mal aprovechamiento de sus recursos y presupuesto, que terminan prestándose

a la corrupción, etc.), lo que origina la falta de los servicios necesarios e indispensables respetando la calidad de los mismos; es por ello que esta investigación es importante para dar a reconocer las deficiencias o logros de la modernización en la aplicación de la calidad dentro de las entidades públicas y sus respectivas áreas.

La presente tesis tiene una argumentación teórica, pues implica el reconocimiento de la brecha existente entre la gestión de calidad en el municipio seleccionada y la satisfacción ciudadana, además, se realiza para dar aporte a un conocimiento ya existente, el cual es la aplicación de la gestión de calidad en los servicios públicos como factor de influencia hacia la satisfacción de la ciudadanía, además, generara reflexión sobre el papel que juega el estado con los servicios públicos brindados a la ciudadanía, por otro lado, mediante los resultados se puede dar recomendaciones, estrategias e incluso propuestas.

Como justificación metodológica se basa en herramientas, métodos, técnicas y procedimientos que, cuando se demuestre que son válidos y confiables, se pueden utilizar en estudios similares, la metodología cuantitativa de esta investigación es importante porque mediante la recopilación y proceso de los datos se determina si existe la influencia de la gestión de calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, mediante un método netamente numérica, además es fundamental para aprobar o rechazar las hipótesis basadas en los valores procesados. Este estudio se centra en dos aspectos estrechamente relacionados, mediante la influencia de la realización de actividades públicas en el servicio a la sociedad, es decir, los resultados obtenidos tras el desarrollo de la tesis permitirán emprender acciones en beneficio del gobierno y del propio municipio; a partir de la investigación metodológica es posible trazar un mapa de la realidad local de la zona, a través de sus indicadores y herramientas de medición, para ello se necesita recolectar la opinión ciudadana de manera transparente y confiable (Encuesta), todo ello con el único fin de comprobar numéricamente el cómo influye la gestión de la calidad de los de servicios públicos en la satisfacción ciudadana.

Presenta justificación practica porque beneficia a los ciudadanos que residen dentro de la jurisdicción del municipio, ya que se realizara un análisis con información relevante a los funcionarios del área, de tal manera, que los ciudadanos puedan evaluar y determinar la situación real de los servicios públicos que les brindan, lo que servirá para cambiar positivamente la realidad del ámbito de la gestión de calidad de servicios públicos y en paralelo contribuyendo a mantener el nivel de satisfacción de la ciudadanía, mitigando actos como protestas y huelgas, además, los resultados obtenidos demuestran el desempeño del servicio y cómo se vinculan con las variables de estudio. Asimismo, este estudio brinda recomendaciones que deben ser consideradas para mejorar la gestión de la calidad del servicio, sugiriendo estrategias que contribuyan a la satisfacción de las personas.

Por otro lado, genera un aporte informativo y realista hacia la comunidad, los cuales ayudaran a resolver las problemáticas y/o conflictos relacionadas con la calidad de servicios públicos y la satisfacción de la ciudadanía, además los pobladores podrán dar el seguimiento apropiado y reconocer si los servicios que brinda el municipio constan de una adecuada gestión de la calidad a través de un modelo dado en la normativa legal de la modernización de la gestión pública; por otra parte, se pretende evidenciar los factores que el municipio no toma en cuenta y representen un riesgo para la calidad del servicio o que contribuyan a la corrupción, dada por los actores, para comprobar si la aplicación de la política de modernización es el problema de la ineficiencia o son ellos los que han generado carencias en la municipalidad a través de una mala gestión, por consiguiente generando que el poblador sienta el abandono del estado.

La justificación social se basa en el impacto social es fundamental, pues con el apoyo, intervención y participación de los ciudadanos se puede percibir la calidad de los servicios y la satisfacción de la población, así como el reconocer la influencia de una variable sobre la otra da origen a un nuevo conocimiento que posibilita la implementación de acciones y el uso de estrategias que beneficien a la comunidad, administrativos de la Gerencia seleccionada, gestión pública, y en general al mismo estado, porque contribuirán a que la gerencia de estudio priorice y valore los servicios que brinda, lo que a su vez incidirá en mejorar la imagen social de la

entidad municipal. En aspectos específicos, la óptima gestión de municipio mejorara la capacidad de respuesta ante las necesidades que presente la población, como servicios de seguridad, vías de acceso, inversión, mantenimiento, proyectos, trámites burocráticos dentro del municipio, etc.; dando solución a las demandas de la población residente en la zona y promoviendo de manera eficaz el desarrollo y bienestar de los habitantes.

Teniendo las justificaciones de esta tesis, se procede a generar las suposiciones, que contribuirán al desarrollo de la investigación, la suposición principal está hecha a partir del problema general y el objetivo general, es por ello que se tiene la siguiente hipótesis general:

Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

De los problemas específicos, se plantearon las siguientes hipótesis específicas:

Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la percepción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la priorización y alcances de los proyectos, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la fiabilidad ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la perduración de servicios, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.

II. Marco teórico

Los antecedentes de una investigación también conocidos como estado de en/la cuestión, son trabajos o estudios realizados previamente que sirven como base de una nueva investigación, la cual puede ser desde un trasfondo teórico o desde el trasfondo del campo en el que se ha implementado a nivel nacional, regional, local o incluso en el extranjero

A nivel Internacional, se tienen los siguientes antecedentes fundamentados y articulados con el problema general y específico, las variables y los objetivos de esta investigación:

Perez (2017) en su tesis para obtener el grado de Maestro en administración de empresas, la cual tiene como título Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción CASO: Construecuador S.A, pretende realizar una propuesta para el sistema de gestión de calidad, utilizando los reglamentos y normas actuales con un redireccionamiento que se logra de la mejora de las empresas constructoras, para ello existen ciertas técnicas de evaluación de la calidad, las cuales permiten que las empresas realicen una medida con seguimiento integral y preciso de sus procesos, apoyando y ayudando a las organizaciones para que trabajen de manera ordenada con equilibrio y en búsqueda de la certificación internacional de calidad, en tal sentido, dicha tesis plantea como objetivo principal hacer el diseño de un modelo para la gestión de calidad que se pueda adaptar en la empresa, para poder desarrollar esta investigación se requirió de una investigación netamente cualitativa, después del análisis se concluyó que se deben considerar diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, para obtener una consolidación que tenga un efecto positivo en la empresa, así mismo se recomienda diseñar una propuesta de sistema de gestión de la calidad basada en una versión actualizada de la norma ISO – 9001. En esta tesis, la empresa llevó a cabo un importante plan de negocio hacia el exterior, obteniendo un importante reconocimiento en el mercado interno, sin embargo, la empresa fue incapaz de adaptarse y asentarse completamente en su relación con el nuevo negocio, incurrió en quejas de clientes, defectos de calidad en algunos productos y servicio, alta rotación de personal, dificultad en la comercialización de productos, todos estos son causados por falta de comprensión

de los objetivos estratégicos del personal, falta de diagrama de proceso evidente, ambiente de trabajo contaminado, incumplimiento de objetivos comerciales o financieros, etc. La tesis evidencia que una empresa requiere un compromiso para satisfacer a los clientes, por ejemplo, proporcionando un buen servicio postventa asegurando la calidad del producto, de esta forma los clientes también perciben ganancias con la gestión del negocio, lo cual se vuelve una base sólida para la importancia de la evaluación después del servicio.

David (2020) en artículo científico titulado *Dénouer les perceptions des citoyens de la police : le lien entre la confiance et la satisfaction*, Volume 53, da una propuesta sobre la necesidad de la claridad de los conceptos con respecto a las nociones de la confianza y satisfacción que están relacionadas con la policía mediante los datos empíricos; dicho artículo nace a raíz de una contextualización donde se utilizan dos diferentes tipos de percepciones indistintamente aunque sus implicaciones son para la misma finalidad de generar relación entre la policía y la comunidad. Teniendo en cuenta la ciencia literaria se observa que la satisfacción hace referencia a un análisis que se da después del suceso, es decir en la evaluación de las expectativas, mientras que la confianza hace referencia a un análisis de riesgo con respecto a una futura acción, comportamiento o el estado de ser. Este estudio utiliza la Encuesta Social General (GSS) de 2014 de Estadísticas Canadá; se tomó una muestra probabilística y representativa de la población canadiense de 15 años o más, que vive desentrañando las percepciones de los ciudadanos sobre la policía; además, se utiliza un diseño de muestreo por estratificación basado en los hogares, es decir solo una persona por hogar puede responder a la encuesta siendo esta persona seleccionada al azar. El resultado obtenido apoya una diferenciación, pero también insinúa que una asociación y/o relación entre los dos tipos de percepciones estudiados; en síntesis, la satisfacción hacia el trabajo de la policía puede motivar la confianza de los ciudadanos en la policía, en caso contrario se causa el efecto contrario a la satisfacción, por otra parte, desentrañar la relación entre estas dos percepciones es necesario para los estudios en este campo de investigación están equipados de tal manera que presenten un retrato preciso de las relaciones entre el sector público y la comunidad.

Este artículo aporta sobre lo interesante que es notar a los otros ítems de satisfacción directamente vinculados con el modelo instrumental (responder rápidamente a llamadas y garantizar la seguridad de los ciudadanos vecinos), es decir con la clase o calidad de servicio que brindan a la comunidad, lo cual tenía sólo una asociación marginal con la confianza en la policía en comparación con otros artículos de satisfacción; este artículo sugiere que el aspecto expresivo del trabajo policial tiene mayor peso cuando se trata de motivar la confianza de los ciudadanos en la policía que el aspecto instrumental, entonces, a raíz de este artículo se abren puertas para futuras investigaciones basadas en particular en las limitaciones de este estudio, en este contexto se permiten futuros estudios utilizando un enfoque cualitativo o incluso un mixto sin duda enriquecería en particular la evaluación de los elementos subjetivos y contextuales de la confianza en los servicios públicos y su relación con la satisfacción con diferentes aspectos del accionar estatal.

Bazinet (2017) en su tesis doctoral presentada a l'École nationale d'administration publique, para obtener el grado de Doctor en filosofía, con su tesis titulada *L'encadrement de la coopération inter organisationnelle et de la coordination dans l'administration publique québécoise (1976-2003)*, menciona la percepción de problemas vinculados a una interacción o relaciones insuficientes entre las organizaciones del gobierno "el efecto silo", que surgió en la década de 1970, cuando los instrumentos de coordinación ya no eran suficientes y nuevos modos de inter-organizacional se necesitaban para adecuar las nuevas relaciones entre el estado y la comunidad, sin embargo, esta adaptación no ocurre simplemente "por invitación" evidentemente se necesita la cooperación en conjunto de los actores involucrados. Por lo tanto, el principal objetivo de investigación es evaluar el marco de las normativas y la evolución de la cooperación del público junto con la administración desde 1976 hasta principios de la década de 2000, adicionalmente se formula dos hipótesis, si los factores internos son más influyentes como fuerzas impulsoras para el cambio que los factores externos y si los miembros del gobierno más involucrados en el gobierno central forman parte del proceso y juegan un papel más decisivo en el desencadenamiento del cambio y las futuras decisiones que otros representantes electos y autoridades administrativas.

Esta investigación hace énfasis en las inquietudes de una entidad con experiencia en la ejecución de gestión de los recursos humanos, ya que se examinan las condiciones que podrían facilitar o perjudicar dicha cooperación entre la ciudadanía y los representantes públicos, además se reconoció la intención de examinar todas las formas de condiciones, tanto las resultantes de disposiciones formales como las asociadas a los comportamientos de los actores involucrados con el objetivo de proporcionar algunas explicaciones clave para mejorar la situación y sugerir aspectos que podrían mejorar el rumbo de la gestión pública. Por otra parte, el objetivo de esta investigación fue fijando la mirada en el telón de fondo donde las relaciones interorganizacional pueden ejercerse en una administración pública que este dentro del marco que lo sustenta, es decir se aporta sobre la necesidad de una normativa más específica y constantemente evaluada que se dedique a establecer las cooperaciones que deberían tener las entidades, áreas o gerencias entre sí, de tal manera que se pueda dar una evolución durante dentro de un periodo determinado de tiempo, tomaría alrededor de un cuarto de siglo ver realmente el cambio puesto que en cuanto al origen de los factores que más provocaron los cambios, se tienen principalmente a los actores que desencadenaron diferentes posiciones que retardan la colaboración.

Gonzales y Sánchez (2019) en su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciado en administrador de negocios, el cual se titula Proposal for the improvement of the administration of the public service of the cemeteries of the Mayor's Office of Tisma, Department of Masaya, se basa directamente en el servicio de mantenimiento y el trato público que se da en el cementerio dentro del distrito de Tisma; en este sentido, se procedió a la evaluación y se propondrá una mejora para dichos servicios en beneficio de la población habitante del distrito, por supuesto solo si se requiera de la mejora de este cementerio, entonces, esta investigación tiene como objetivo principal presentar una propuesta para dar mejora a la gestión de los servicios públicos en la ciudad de Tisma, de tal manera que se promueva la inversión en la planificación urbana para un nuevo cementerio, es por ello que para desarrollar dicho objetivo se identificó que el tipo de investigación es cualitativa - descriptiva con un método de proceso mediante la observación y el método inductivo, por otra parte, para recopilar, consolidar y comparar resultados

para obtener información se utilizó el análisis y la inferencia. Finalmente, luego de responder el objetivo general y los objetivos específicos, se sintetizó que la implementación de los procesos administrativos es fundamental como herramienta para facilitar la gestión pública de los alcaldes con el fin de lograr la misión y los objetivos trazados en beneficio de la población y sus necesidades actuales y de acuerdo con la normatividad vigente, así como en concordancia con las políticas del Estado de Nicaragua y de acuerdo con los lineamientos estratégicos internos de la entidad pública.

Al planificar estratégicamente, se debe tener en cuenta que esto es un procedimiento de formulación y priorización de las metas, el cual, se caracteriza principalmente por establecer los planes de acción, de tal forma, que se logre alcanzar las metas de una agencia, empresa, organización, y/o entidad, por lo tanto, el tener conocimiento sobre la teoría en general que se relacione con la gobernanza aplicada a las organizaciones públicas similar a la teoría evaluada, además, aporta una sugerencia de implementación de mejoras en la gestión de los servicios públicos, además, en este trabajo se incorporó al plan de desarrollo de la ciudad el diagnóstico, luego se realizó el proyecto de inversión – PIP.

Cifuentes (2019) en su tesis para optar por el grado de maestro en ciencias jurídicas y sociales, cuyo título es Provision of municipal services, administrative and legal aspects, tuvo como objetivo general determinar la aplicación legal y administrativa dentro del régimen aplicable de la provisión de los servicios públicos municipales, para ello, se hizo una investigación con respecto a la unidad de análisis que está contenida en la norma vigente y aplicable para los servicios públicos del municipio, las cuales están ya establecidas en la constitución política de Guatemala, dentro del código de salud, la ley de protección y mejora del medio ambiente, en este sentido, la investigación realizada tuvo un enfoque cualitativo, el cual depende solo de la observación e investigar para luego dar la descripción. Finalmente después de haber realizado el estudio de la tesis se llegó a la síntesis de que los servicios públicos de la ciudad requieren una adecuada evaluación previa y por supuesto, que la planificación sea en concordancia con los programas y proyectos que aseguren el óptimo uso y desempeño de los recursos públicos de la ciudad para que de esta manera sean abastecidos con eficiencia y eficacia, cumpliendo con las

prioridades y necesidades de la ciudad de Ville; resumiendo, la forma más rápida de mejorar la calidad de los servicios es a través de un trabajo en conjunto, donde la planificación y la participación ciudadana, son la base sólida que requiere el municipio.

Los principales servicios públicos de la ciudad definidos en el artículo 68 del código guatemalteco son: agua potable, servicios de saneamiento e higiene, alumbrado público, mataderos, cementerios, recolección, etc.; al destruir los desechos sólidos y pavimentar la vía pública es algo que esta a cargo de los municipios directamente subordinados al Estado, esto de acuerdo con su organización, normativa y actividades. Por tanto, los aspectos administrativos y legales que rigen cada servicio deben ser tenidos en cuenta a la hora de realizar un debate, decisión o propuesta, y siempre deben seguir los principios de calidad, eficiencia, comunalidad, continuidad y equidad; es por ello, que en esta tesis se realiza un análisis sobre estos aspectos, para determinar qué cubre el servicio así poder tener una visión más general de las preguntas a realizar en la encuesta, además de dar análisis en la unificación y/o modificar de la función principal, la ley o reglamento que rige el servicio, así como la gestión para obtener los servicios de la ciudad.

Souza (2017) en su artículo científico publicado en la revista de Administração Pública, vol. 51, Fundação Getulio Vargas, titulado Modernización del estado y la creación de capacidad burocrática para la ejecución de políticas federalizadas, tiene como objetivo general analizar el procedimiento y los procesos que se dan dentro de modernizar el estado brasileño y cuál es su relación con la definición de capacidad estatal, específicamente en profesionalizar el aparato administrativo federal que se dedica a la construcción e implementación de las políticas públicas, por lo que, este trabajo utilizó una investigación cualitativa para solucionar el problema general, es por ello que se analizó la información y la normativa vigente, en este sentido el estudio se concluyó y argumentó que a pesar del surgimiento de una variedad de mecanismos que son actualmente utilizados por varios gobiernos y regímenes políticos para contratar su burocracia, el poder ejecutivo Federal decidió iniciar el reclutamiento de su propia burocracia principal, a través de la competencia abierta.

Esta modernización sigue siendo incompleta, lo que no es el caso de la burocracia responsable de controlar las normas y procedimientos destinados a la rendición de cuentas departamental, la maquinaria administrativa y el control del gasto público. Esto muestra que Brasil cumple actualmente uno de los requisitos de la modernización del estado democrático en una economía globalizada, es decir, profesionalizar el aparato administrativo, controlarlo a través de trámites administrativos, ajuste legal y de ingresos pero también muestra la ventaja de un tipo de control en la burocracia que involucra a los candidatos funcionarios electos, además se supervisa a cualquiera que desarrolle e implemente políticas, aunque uno de los principales requisitos de la burocracia en Weberia era el reclutamiento basado en el mérito, para Weber su control recaía en los funcionarios electos y no en otros departamentos. Finalmente, el trabajo sirve como base para considerar la aplicación en el Perú, además se concluye afirmando que una de las premisas del documento de capacidad estatal es que la capacidad no se distribuye uniformemente entre todas las agencias gubernamentales, lo que afecta la capacidad de la gestión pública en algunas de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos.

Aziz (2019) en su artículo científico titulado *la satisfaction des usagers des services publics locaux une étude sur les 10 plus grandes villes françaises* publicado en la revista Hal open science en 2019. Dicho artículo enfoca su objetivo general en dar una evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios con los principales servicios públicos de las localidades, como pueden ser: comedores, escuelas, recolección de basura, educación inicial o jardín, alumbrado público, agua, saneamiento y transporte; el artículo tiene un enfoque cuantitativo y para llevar a cabo el análisis se recopiló información en 10 ciudades diferentes en país de Francia, las cuales fueron: Burdeos, Lille, Lyon, Nantes, Niza, Marsella, Montpellier, París, Estrasburgo y Toulouse, como instrumento de recopilación de datos se utilizó el cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de 100 personas seleccionadas por cada ciudad, teniendo un total de 1000 personas en la muestra real para hacer la evaluación. Entonces tras el desarrollo del artículo se concluyó que existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción entre las ciudades evaluadas, se puede deducir que estas diferencias generalmente tienen poco que ver con las

características definidas para cada encuestado, las cuales son: tipo, profesión, edad, sexo, clase económica, estado civil, procedencia o características del mismo servicio brindado según la ciudad, en este sentido el principal y evidente hallazgo es que Marsella y París tienen un déficit mucho más marcado y temerario en limpieza viaria y recolección de basuras que en el resto de ciudades evaluadas para este estudio.

Este artículo plantea una encuesta de satisfacción basada en preguntas relacionadas con el servicio público, es por ello que simplemente brinda información de una parte involucrada, la cual se refleja en la satisfacción percibida del ciudadano frente a un servicio público. Los resultados de investigación, se dan a través de las pruebas Anova que permiten comparar la satisfacción media de los encuestados de cada ciudad, donde también se evidencia que las ciudades no presentan desviaciones significativas salvo en el servicio público de recogida de residuos, limpieza viaria y alumbrado público, es así que se pudo encontrar que casi el mismo número de encuestados que piensan que se pueden hacer ahorros en el gasto de este servicio público solo si se ofrece con una calidad de servicio equivalente lo cual no se aplica para el beneficio de la ciudadanía. Por otra parte, el aporte más evidente del artículo es que dentro de una pregunta se intenta relacionar el si los ciudadanos están más satisfechos cuando la gestión de los servicios se delega, terceriza o privatiza, esta pregunta pocas veces se encuentra dentro de un estudio de investigación y su aspecto positivo es que da pie a una comparación entre servicio privado y público.

Pedraja (2017) en su artículo científico publicado en la Asociación Interciencia Venezuela, el cual se titula: Desafíos para la gestión pública en la sociedad de conocimiento, el cual tiene como objetivo reconocer los desafíos para la gestión pública en la sociedad del conocimiento y utilizo un tipo de investigación cualitativa con corte longitudinal, además hace énfasis en la formación de capital humano avanzado es un desafío inevitable para la sociedad y todas las esferas de la actividad humana, tanto social como económica. Sin embargo, los requisitos que surgen de la sociedad del conocimiento también son inherentes a las organizaciones públicas y no son solo organizaciones sin fines de lucro, sino también organizaciones con un propósito público, es decir, que se ocupan de la

producción de bienes públicos; en base a lo mencionado, este artículo concluye que los desafíos no exhaustivos, es decir no se hace lo necesario para afrontar los desafíos rumbo a una mejor gestión en conjunto con la sociedad pero si hacen referencia a aspectos tan centrales que el hecho de no ser considerados simplemente implica desechar elementos esenciales que explican la eficacia de las organizaciones públicas en la sociedad del conocimiento.

Muchas de estas organizaciones no tienen garantía financiera y deben depender de su propia generación de ingresos para operar y crecer, esto a menudo, afecta a las instituciones públicas ya que deben equilibrar los múltiples intereses dentro del juego tanto externos como internos así como cumplir con los requisitos para una mayor transparencia y uso eficiente de los recursos públicos, dentro de los cuales generalmente existen restricciones legales sustanciales para actuar en consecuencia con la lógica del mercado.

Portero, Quinteros, Alban y Santos (2021) artículo científico titulado Gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001 2008 producción de la empresa “Unión Libre, publicada en la Revista Universidad y Sociedad. Dicho artículo hace énfasis en que actualmente un gran número de organizaciones del mundo empresarial piensan que es prioritario el mejoramiento del sistema de gestión en la producción y pocas personas piensan que más allá de mejorar factores básicos, como materia prima, material, mano de obra, energía, tecnología y factores periféricos, por otro lado, se debe dar mejora y prioridad a planificar, organizar, evaluar y controlar, lo que significa que al introducir los sistemas de gestión de productos en la fabricación avanzada (MRP, JIT, OPT, TOC y otros sistemas), se permite que las empresas puedan brindar mejores niveles de servicio al cliente, conseguir control de inventario e impulsar el control operativo de la planta, todo ello para lograr la mejora de la eficiencia de gestión, otros costes y la calidad de la producción con la implementación de un sistema consistente basado en la norma ISO 9001, para ello se utiliza una investigación con enfoque mixto de investigación, con un diseño transversal que permite la transparencia y descripción del sistema de gestión, el cual incluye a la vez un manual de calidad, procesos y procedimientos, registros, listados de verificación, todo con la finalidad de cumplir los requisitos de la norma ISO 9001.

La agrupación de los productores agro pecuarios seleccionados, tiene escasas en el compromiso comercial con sus clientes en general, la falta de la calidad en el servicio al cliente es resultado de un bajo y continuo desarrollo de habilidades de los meseros o trabajadores en general, lo que impide que más personal aporte a la empresa y se asocia con un bajo nivel de capacitación y conocimiento de los socios relacionados con las necesidades de los usuarios y atención al cliente, cuanto mejor comprenda una empresa su entorno y sus operaciones comerciales, más ventajosa y competitiva. Al realizar un diagnóstico de un sistema de gestión de calidad existente, determinamos que los requisitos de ISO 9001 que la empresa no cumplía actualmente eran: documentación, control documental, auditorías del sistema de la empresa. gestión, capacitación de empleados relacionados con el sistema de gestión de calidad y falta de un programa de auditoría; se resalta que, al incumplir con los requisitos, la calidad del producto se vio afectada y por esta fue la razón por la que se perdió la producción, provocando pérdidas económicas a la empresa.

Arevalo, Cambal, Condo, Araque (2020) en su artículo científico publicado en la revista investigación operacional, la cual esta titulada como Gestión de la calidad en empresas de servicio: Evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de pastaza – Ecuador. En primer lugar, es importante distinguir entre un servicio y un producto, comenzando por el modelo en la que la persona o el cliente obtiene valor del servicio de manera intangible, en lo que respecta al concepto y medición de la calidad, sin embargo, el servicio es algo complicado de tratar debido a la naturaleza intangible del servicio, los problemas de recepción, los problemas de producción en tiempo real, y la disparidad diferencial entre la calidad humana y de la máquina, en este sentido, el artículo se realizó con fines de investigación y evaluación de la calidad es proporcionado por la empresa CREA inmobiliaria SA, con sede en Puyo, Ecuador, se utilizó un tipo de investigación cuantitativa, donde se utilizan métodos estadísticos como tablas de respaldo y no paramétricas con signos contrastantes para procesar estos datos. En este trabajo se concluyó que cuando se realizó la investigación sobre la empresa inmobiliaria CREA, existían puntos de insatisfacción con el suministro de información, aunque en general se reconoce que los resultados son afectados por la actividad de la compañía y por los factores externos, como globalización, mercado, demanda, etc.

Todo el mundo habla de calidad, todo el mundo necesita calidad, es por ello, que actualmente las empresas están en la búsqueda de mejora para sus productos o servicios, con el fin de mejorar y/o aumentar la productividad, competitividad y así asegurar su supervivencia y crecimiento dentro del mercado, de la misma manera sucede en las entidades públicas, pero contando con los servicios de un costo menor y en el momento adecuado. Cada día se dificulta más el poder cumplir con las expectativas de todos, especialmente si no está respaldado por la administración, el marketing, la gestión de calidad, los costos, la inteligencia comercial y muchas otras herramientas, además, al observar la información brindada por la empresa hacia los clientes, no es favorable, ya que, la mayoría de las preguntas son aprobadas en un 40% a 50% y los clientes que la compran están completamente aprobados. Por otro lado, el nivel de satisfacción con los resultados obtenidos fue alto, excepto que el cliente vendedor estaba satisfecho en un 40% con el cumplimiento del plazo de reserva y el cliente comprador estaba completamente insatisfecho con la modificación del precio especificado por la empresa; entonces es un claro ejemplo de que cuando las expectativas son elevadas y no se cubre correctamente el servicio, inicia la insatisfacción por sobrevaloración.

Oukazzamane, Lankouï Y Khouilid (2019), en su artículo científico titulado *The relationship between the quality of electronic public services and user satisfaction*. Publicado en la Revista de Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit en diciembre del 2019; nos habla sobre la mejora de los servicios públicos, la cual ha superado un período de transición hacia la administración electrónica y ha sido puesta en marcha junto con un conjunto de servicios virtuales accesibles a través de la Web, es decir, en línea. El artículo tiene por objetivo principal estudiar la relación entre la calidad de los servicios públicos electrónicos, la comunicación y la satisfacción del usuario para el caso marroquí, por eso cuenta con un enfoque cuantitativo por lo que se realizó un estudio empírico teniendo como población a los administradores de los sitios web y en base ello se seleccionó una muestra de 115 usuarios que vienen a ser la muestra del estudio; por otra parte, los resultados se relacionan con la hipótesis de una existencia con impacto positivo en la calidad de los servicios públicos virtuales o servicios en línea para la satisfacción de los ciudadanos,

mientras que para la comunicación cara a cara, no es así, entonces se puede inferir que la modalidad presencial no es significativa para la mejora de la sensación de satisfacción. Este resultado contribuye a realizar acciones para mejorar los servicios públicos en línea con el fin de incentivar a los ciudadanos a utilizar los sitios en línea a través de la web, para administrar mejor la calidad de los servicios. En este estudio se evidencia la vinculación del sentimiento de satisfacción de los usuarios de sitios web administrativos con varios elementos, pero también se ha tenido en cuenta a dos elementos como fundamentales en el marketing, con el fin de saber de la calidad de los servicios ofrecidos y la comunicación utilizada para dicho servicios, sin embargo no se tuvo en cuenta los factores psicológicos y de conducta en el estudio econométrico que fue uno de los objetivos específicos de este trabajo; puntualmente, en el caso de Marruecos, los resultados del estudio econométrico, ya sean por modelado con regresión o por modelización en ecuaciones estructurales, muestran y comprueban la existencia de una relación causal entre la calidad de los servicios públicos en línea y el sentimiento de satisfacción del usuario, entonces cuando la calidad de los sitios web administrativos aumenta, el sentimiento de satisfacción también aumenta.

Torres (2017) en su artículo científico publicada en la revista Contaduría y administración publicado en el portal Scielo, el cual se titula Evaluación y percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF, el cuestionamiento clave que inspiró este estudio se redactó de la siguiente manera: ¿Cuál y como es la percepción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios bancarios, en la zona establecida?, es por ello, que se tiene como objetivo general dar una evaluación a la calidad de los servicios que se prestan, específicamente en 02 bancos, que son los más reconocidos e importantes dentro de toda la ciudad de México, entonces, para recaudar la información se empleó un tipo de investigación con enfoque cuantitativa, pues la estrategia metodológica aplicada consistió en aplicar una versión modificada del modelo SERVPERF. Por último, luego de desarrollar esta tesis, se sintetiza que existe una diferencia importante en la valoración de ambos grupos de banco, esto corresponde a diversas variables evaluadas que se encuentran dentro de la investigación, las cuales son, sexo, profesión u ocupación, grado escolar, intervalo de edad, etc.

La calidad es uno de los determinantes más relevantes para que los compradores elijan entre bienes y servicios en un mercado competitivo, por lo que es un factor estratégico para que las empresas logren una posición competitiva favorable; sin embargo, en el diseño de productos el cliente está menos preocupado por la calidad y se considera que cumple con las especificaciones, ya sea que el producto satisfaga las necesidades del consumidor o no, la situación es muy complicada si nos referimos al sector servicios, cuya prestación determina la mayor parte de nuestra vida (la empresa de servicios); esta complejidad radica en las características singulares del servicio como son la intangibilidad, heterogeneidad y sincronización, lo que dificulta el seguimiento y evaluación de sus resultados, se suelen utilizar métodos indirectos en función de la percepción del servicio recibido por los clientes.

Mota (2021) en su artículo científico titulado Ciencia de políticas públicas: reflexiones sobre su diversidad analítica, publicada en la revista Mexicana de Sociología, y disponible en el portal Scielo, nos da un acercamiento a los principales enfoques analíticos de la ciencia en políticas públicas, la cual contará con una gama de variedad de métodos para el estudio de los problemas corporativos, delineados por las ciencias políticas nombradas y sus orientaciones para las políticas públicas, por otro lado, la idea básica es crear una especie de consorcio sintetizador de conocimientos capaz de resolver problemas sociales y sacar conclusiones basadas en los criterios más razonables, es decir, reducir la incertidumbre ambiental, además de sintetizar una reflexión sobre las principales diferencias epistemológicas, teóricas y metodológicas, este artículo científico está clasificado como un tipo de investigación cualitativa dentro del cual se concluyen notas sobre los principales debates presentes y futuros dentro de la disciplina.

En este trabajo se ha realizado una valoración general de la política pública, sus conceptos y elementos como área y objeto de estudio, como se mencionó, el estudiar las políticas públicas se da en forma reflexiva, lo cual le permite a las entidades organizar el conocimiento acumulado, así como modificar la organización de los aportes, manera metódica, para tratar de resolver problemas públicos; además, los diferentes enfoques de esta investigación permiten aportar, por un lado, diferentes enfoques para el análisis de fenómenos sociales problemáticos, por

ejemplo, en localidades, regiones, instituciones, organizaciones, etc. Asimismo, este artículo reflexiona sobre la necesidad de formar un campo combinado el conocimiento con una vocación simple y práctica de las solicitudes para los temas que son del interés público, esto contribuye a brindarle un espacio fundamental en las ciencias sociales y una simbiosis única entre las disciplinas en las que se basan las ciencias políticas.

Sosusa y Flores (2021) en su colaboración para el artículo científico titulado *Foundations for the achievement of quality, link between academia - company - state and citizenship in Panama*, publicada en la revista *National Training Institute Professional* y publicada por *Human Development. Panama*, hace referencia a la separación temática de la formación continua de la calidad y a largo plazo de los recursos tanto humanos, como de servicio, puesto que de esta manera se permite el éxito y la transformación de un país hacia el camino correcto del desarrollo, que, en el caso de Panamá, a pesar de los obstáculos provocados por la emergente pandemia, aún se persigue el objetivo de la integración de la calidad, constructiva, logística, turismo, agricultura y servicio al cliente, de cada gerencia, departamento o área.

En este escenario, la experiencia técnica de calidad no se puede lograr sin una transformación que modifique no solo aspectos del currículo sino también de manera más general y específica en términos de estructura, modelo de organización y gestión de las instituciones educativas. En síntesis, la educación técnica resulta ser un aliado contra la pobreza, porque promueve la movilidad social, la equidad y la inclusión de sectores marginados que, sin esta formación, habrá poca o ninguna integración al mercado laboral.

A nivel nacional, esta tesis presenta los siguientes antecedentes fundamentados y articulados con el problema, las variables y los objetivos de investigación:

Taboada (2018) en su tesis titulada *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital Amarillos*, para optar por el grado profesional de *Maestro en Gestión pública*, este trabajo busca relacionar la variable descriptiva de estudio con la satisfacción que presenta el usuario, basándose en los servicios precarios que brinda el Estado, la cual causa inconformidad y malestar en la

ciudadanía, por consiguiente, este trabajo de investigación tiene por objetivo general establecer cómo se relaciona la gestión de servicios públicos satisfacción del usuario, para ello se utilizó el método hipotético deductivo, donde se empleó un diseño correlacional con corte transversal, ya que es a través de la prueba del coeficiente correlacional con la que se confirma o niega las hipótesis de esta investigación, de esta forma, también se reconoce el grado de relación entre las variables de investigación se establece en un momento determinado, la técnica utilizada es una encuesta y como herramienta existen dos cuestionarios que miden cada variable; lo mismo que fue confirmado por juicio evaluativo de los expertos, por otra parte, la confiabilidad fue obtenida mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. En este estudio se concluye que la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en el área urbana mencionada se encuentran significativamente relacionados debido a que se encontró que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,616, por lo que su correlación es positiva y cuya hipótesis fue aceptada.

No hay duda de que cualquier organización tenderá a complacer a sus clientes o usuarios directos, según la visión de alcaldes de una provincia o distrito, así como de funcionarios, directores y sus asesores lo cual tendrá un impacto directo en la satisfacción de los ciudadanos y buena imagen institucional, así como buena gestión de la ciudad. En el caso del gobierno del distrito de Amarilis, tenía descontento de una parte de la población sobre la seguridad de los ciudadanos, el saneamiento público y las obras de infraestructura relacionadas con vías férreas y carreteras, dispensarios y parques, este problema es más grave y potencial que en los núcleos poblacionales de Llicua, La Esperanza, Huayopampa, existe un potencial problema con la sensibilidad del Concourse, que en algunos pasajes no son realistas. Entonces, este estudio aporta a nuestra investigación ya que trata específicamente sobre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, lo cual ha permitido conocer la realidad de las variables planteadas y determinar la relación existente entre ellas, de tal manera que facilitara el entendimiento de la influencia.

Díaz (2017) en su tesis investigativa para optar por el grado de maestro en gestión pública, titulada Estrategias en la calidad de servicio para mejorar la satisfacción

del cliente de “Lima Expresa”, Lima. El objetivo del estudio de investigación es proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa “Lima Expresa”, esta tesis utilizo como técnica la observación y la investigación es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, presenta una población de dos mil (2000) clientes recibidos en una semana, de los cuales se muestrearon 180 clientes para aplicar la encuesta, mientras que para analizar los datos se utilizó métodos como el estadístico, descriptivo y numérico, así mismo se procesan y obtienen las soluciones a través de la versión actual del programa SPSS. Finalmente, los resultados sugieren que la calidad del servicio muestra que más del 50% de los participantes de la encuesta no apoya ni se opone a su percepción del servicio y solo el 34% piensa que el servicio siempre es adecuado; esta investigación aporta que usualmente existe una brecha para crear una mejor experiencia al brindar el servicio a los usuarios, puesto que en la satisfacción del usuario un 51% dijo estar en desacuerdo y el 44% escribió que el nivel de satisfacción con el servicio de la empresa era bueno, pero no perfecto, entonces, la tesis termina sugiriendo cambios y/o mejoras en los factores tangibles, como las instalaciones, factores intangibles, fiabilidad, capacidad resolutive de los empleados que conforman la empresa, seguridad, amabilidad, trato personalizado y comprensión para mejorar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del cliente y/o usuario.

La encuesta se realizó con la empresa de peaje a cargo de la ruta de circunvalación de Lima, se estudiaron las variables de calidad del servicio que brinda la empresa y la satisfacción del cliente para ayudar a ajustar las tarifas de peaje; en cuanto al nivel de satisfacción podemos saber que el desempeño del servicio, opinión, satisfacción de costos y percepción de críticas que tiene la empresa, indican principalmente disconformidad debido a que pueden existir otras alternativas para mantener la comunicación como un menor costo; en los resultados se obtuvo que el 44% está satisfecho y satisfecho con el rápido servicio de soporte, mantenimiento y envío, que permite a los usuarios moverse sin obstáculos. Asimismo, las estrategias propuestas a raíz del resultado de la encuesta coinciden con estudios de contextos internacionales, nacionales y locales, es por ello que se confirma la existencia de una relación directa entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la calidad de servicio, en este sentido, esta investigación aporta sobre la

relación entre cliente y la lealtad del cliente influyen en muchas medidas del crecimiento empresarial, para nuestra investigación esto da un enfoque sentimental y a su vez da pie a que se pueda tomar como un futuro objetivo el estudio para determinar cómo se pueden lograr estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente.

Abad, Wilder y Carrasco (2018) en su tesis de investigación titulada Propuesta Estratégica para Mejorar la Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Choros, 2018, la cual tiene como objetivo general elaborar el diseño de una propuesta estratégica para mejorar la gestión ciudadana en el distrito seleccionado; su tipo de estudio fue descriptivo - propositivo, con un diseño cualitativo, se tomó como muestra a 93 pobladores de la comuna de Choros, quienes fueron seleccionados de manera no probabilística, es decir, por conveniencia o a criterio del propio investigador. La administración urbanística pública es el proceso con el que se presentan estrategias y acciones de una propuesta o proyecto público con la misión y los objetivos en línea con las prioridades establecidas con el objetivo de asegurar la mayor coherencia con la toma de decisión de y para la planificación. Dentro de los resultados se obtuvo que el crecimiento de desarrollo organizacional según los encuestados el 49,5% lo consideraron como malo, además del 50.5 % se mantiene en que es regular, para el tamaño financiero de la ciudad de los encuestados se muestra un 24.7% que lo considera malo, en las dimensiones de servicio y proyecto los encuestados mostraron que el 10,8% pensaba que no era bueno y el 39,2% que muestra que mantiene que es regular; por último, para la variable de gestión de ciudadana el 28,3% de los encuestados piensa que la variable es mala, mientras que el 50,2% que sostiene que es regular. Según los resultados obtenidos en dicha investigación, los expertos, la propuesta es factible y debería aplicarse.

Esta tesis en forma de propuesta, proporciona el conocimiento de la efectividad de las decisiones que toma la ciudad, la cual ha aumentado debido a las transformaciones estructurales, sin embargo, debido al rápido crecimiento del gobierno de nación, a nivel regional y local se carece de suficientes modelos administrativos que permitan una gobernanza integral y son los mismos modelos que a lo largo del tiempo transcurrido nos brindan la capacidad de medir la

efectividad de la gestión de ciudades. En este sentido, las ciudades directamente dependientes del Gobierno central, regional o local, han asumido paulatinamente un papel de promotoras para la actividad y el desarrollo económico, e incorpora algunos cambios dentro de su formación organizativa a través del posicionamiento de las oficinas administrativas, departamentos para promover el desarrollo económico dentro de las localidades, así como en el proceso de planificación y ejecución de inversiones, actividades, proyectos públicos, etc.

Bernal (2018) estudiante de la Universidad Militar Nueva Granada dentro de la facultad del Programa de magistratura en Cajica, Cundinamarca, en su trabajo que es requisito para lograr el grado de maestro de ciencias administrativas, titulado Mejoramiento del Proceso de Servicio al Cliente y la satisfacción del usuario, en la empresa GENIONET Telecomunicaciones S.A.S. La tesis está sustentada en los aprendizajes basados en temas actuales, por otro lado, dentro de la fase uno de este estudio se presenta el diagnóstico de la situación actual dentro de la entidad o empresa en el ámbito de la atención al cliente y en la fase dos se da la mejora del plan recomendado en base a estrategias de respuesta rápida, consulta, queja y solicitud. Finalmente, en la última etapa, es donde se plantea un plan de mejora para avanzar, como organizar actividades para sensibilizar y dar formaciones motivacionales hacia los empleados con respecto a lo importante que es la mejora de la calidad del servicio, también se desarrollan las herramientas de soporte técnico para los procedimientos que la organización este diseñando para guiar sus operaciones, de tal manera que se brinde un plan de mejora que ayude y contribuya a conocer cuáles son los procesos importantes y también una forma de generar mayor satisfacción en el proceso de atención a los clientes dentro del sistema de gestión.

Esta propuesta está ligada a dar mejora al servicio de atención al cliente que brinda GENIONET; ya que en las entidades y empresas es fundamental reconocer cuáles son los puntos, procesos y estrategias críticas que afectan el normal y óptimo funcionamiento, con respecto a su complejidad y a la estandarización de los procesos, buscando una ventaja competitiva para competir en el desarrollo de procesos orientados a brindar un óptimo servicio al cliente. Sin duda, para nuestra investigación el conociendo cada proceso crítico, e identificación de oportunidades

para mejorarlos y hacerlos más efectivos, es un aspecto importante para la mejora, pues, posibilitan y facilitan la realización de los objetivos comerciales, se producen soluciones para combatir la causa de las debilidades y se pueden sugerir nuevas implementaciones, capacitaciones o talleres, pero aumentar la satisfacción del cliente.

Chunga (2018) presento en su trabajo de investigación elaborado para postular por el grado académico de maestro en la Gestión pública, el trabajo tiene por título Influencia de los servicios públicos y la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Hualmay, en la tesis de estudio se analiza directa y puntualmente los servicios de sector público que brinda el municipio, de tal manera que se pueda establecer la relación que tienen con la satisfacción del usuario quien recibe es el receptos de estos servicios, es por ello, que dicha tesis tiene como objetivo principal el establecer la manera en que los servicios públicos tienen influencia en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Hualmay, para conocer más a fondo la temática es importante precisar que las comunas distritales deben brindar servicios de saneamiento, limpieza y recolección de basura para no contaminar el medio ambiente, también deben identificar las áreas donde se acumulan los desechos, rellenos sanitarios y el desecho de las industrias , sin embargo, a pesar de lo fundamental de dichos servicios , varias ciudades de la gestión central en Perú establecen rellenos sanitarios controlados y cada día menos plantas de tratamiento de residuos. En este sentido, el trabajo se basó en el diseño no experimental con corte transversal, correlacional causal, ya que se caracterizó por ser aplicativo, es por ello que se puede apreciar la transcendencia que tiene la prestación de servicios públicos. Finalmente, luego de desarrollar la encuesta, se concluye que efectivamente son los servicios públicos los que tienen una influencia significativa en la satisfacción de los usuarios urbanos mencionados en el título, por lo tanto, bajo la ley, las entidades públicas como estos municipios distritales tienen una obligación social de brindar servicios que sean valorados y priorizados por los ciudadanos.

Los municipios del distrito, esta tesis en el marco de sus capacidades y funciones específicas, aclara que se deben proporcionar los servicios públicos locales en las áreas de saneamiento, higiene y salud, medios de transporte, educación, culturas,

deportes y servicios recreativos, seguridad de la ciudadanía, servicios sociales, promover la defensa y comercializar productos y servicios, promover el desarrollo de las localidades, a través de la creación de empleo, conservación y gestión de las áreas verdes, entre otros; puesto que según la investigación general la satisfacción ciudadana es baja porque los principales servicios públicos son poco proporcionados y promovidos.

Malpartida, Ordoñez y Zavaleta (2017) estudiantes de la Universidad del Pacífico, en su trabajo de investigación para la obtención del grado de maestros en gestión pública, la cual tiene por título: La calidad del Servicio de la Gestión de Compras en la Sede Central de la SUNAT; en este estudio de tesis tiene como objetivo principal generar una propuesta para el mejoramiento de la calidad del servicio dentro de los procesos de la gestión de compras en la Sede principal de SUNAT, dicho estudio ayudará a resolver el problema de insatisfacción en los usuarios con el servicio prestado en el proceso de gestión de compras dentro del lugar seleccionado. Adicionalmente, la propuesta de mejora puede ser replicada en las oficinas descentralizadas de la SUNAT que se encuentran dentro del territorio peruano y en el resto de las dependencias estatales, para analizar la problemática se recolectó información de estudios internos y externos, los cuales ya han abordado el tema desde varios ángulos de conocimiento, es por esto que, esta investigación utilizó sólo fuentes secundarias de información, las cuales fueron elegidas a través de las unidades de análisis, que es el proceso de gestión de compras, subprocesos y actividades importantes, análisis de problemas de procesos, subprocesos y actividades importantes.

Este estudio plantea generar la propuesta de mejora que consta de dos (02) servicios, el primero, denominado servicio de usuario, y cuyo fin es dar soporte al espacio humano para su uso en la instalación en lugar de la versión final de sus necesidades contractuales, incluido el soporte de contenido, que se ofrecerá como paquetes o especializaciones, según el origen de los bienes o servicios solicitados. Esta propuesta aporta el diseño y planeamiento del servicio, el cual proyecta tener un impacto positivamente significativo en los factores de la satisfacción, empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta, por otro lado, la comunicación electrónica tiene la finalidad de mejorar la confiabilidad de los

procesos ya que los usuarios están constantemente informados sobre el estado de sus necesidades sin tener que preguntar constantemente por el estado de avance de sus conjuntos. Finalmente, proponer requerimientos organizacionales, humanos y logísticos, simplificar reglamentos internos y capacitaciones necesarias para la implementación de la propuesta con el fin de mejorar la calidad de los servicios de gestión de adquisiciones en la sede de la SUNAT.

Salvador (2017) en su estudio de tesis presentada para optar por el grado de maestra en gestión pública, titulada Influencia de la mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa de pastelería & catering Lima, 2017. El propósito de este estudio es realizar una propuesta explícita para poder dar mejora a la calidad del servicio brindado a los clientes debido al aumento de la demanda y el continuo desarrollo de los competidores; entonces se tomó la decisión de iniciar con elaboración e implementación de un plan de acción que incluye herramientas, instrumentos y acciones bien estructuradas para guiar a los editores a entregar y brindar el mejor servicio totalmente receptivo a las necesidades del cliente; la investigación utilizó un contexto general en el que se utilizó la teoría de una encuesta mixta, esto se debió a una encuesta realizada a una muestra mayor a trescientos clientes, así como tres entrevistas en profundidad a tres personas relevantes del área para profundizar la investigación se analizó la información obtenida a través de un triángulo de datos. Finalmente, los resultados coincidieron directamente con el diagnóstico y las necesidades de la empresa seleccionada para la implementación de la propuesta para mejorar la calidad del servicio al cliente, ya que se observaron puntajes subestándares en la subcategoría de servicio al cliente, satisfacción del cliente; por lo tanto, al mejorar el nivel de servicio se pretende trascender el modelo de la mejora del servicio.

El constante desarrollo de las nuevas tecnologías, avances de comunicación y diversas herramientas e instrumentos que contribuyen a la mejora de la calidad del servicio en una empresa se han manifestado de tal forma que han ayudado a las empresas a capacitarse continuamente para poder brindar las mejores condiciones de servicio, así como la comodidad del cliente, que es un valioso aporte al recurso humano. Esta investigación aporta la importancia de invertir en capacitación, entrevistas y/o campañas para ayudar a intercambiar buena información entre

empleados y clientes, es necesario ante todo cuidar a los colaboradores para la mejora tanto personal como colectiva e institucional, ya que esto les permitirá mejorar su trabajo y la capacidad de hacer las cosas de una manera más óptima y beneficiosa para la empresa, cliente y la organización en general lo cual significa que se tiene que invertir en un beneficio intangible y duradero, por lo que esto también implica que la empresa crea cohesión, identidad, unidad, compromiso y el deseo de estar en mejora continua ante unas metas comunes y grupales.

Chambilla (2017) en su tesis de investigación para postular por el grado académico de maestra en Gestión Pública, con su tesis titulada Calidad de Servicio y satisfacción de los administradores de la municipalidad de Lurín – 2017, dentro de este trabajo se estudió la relación que tienen los administradores públicos y la calidad de los servicios brindados por el municipio seleccionado, para ello, esta tesis tiene el objetivo principal de determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administradores de la municipalidad de Lurín, para ello se empleó la metodología de investigación, el cual esencialmente es a nivel descriptivo, esta tesis tiene un enfoque cuantitativo y es de diseño no experimental; además está conformada por una población que son los administradores de la Dirección de Desarrollo Urbano y Administración Territorial del Municipio, en este sentido, se tiene una muestra incluyente de 129 ciudadanos y el tipo de muestra fue calculado mediante fórmula por lo que es probabilística, para la recopilación de la información se utilizó la encuesta, y como instrumento de se tuvo el cuestionario claramente validado previamente por los expertos, determinando la confiabilidad e indicando su confiabilidad. en este sentido, dentro de las conclusiones de la investigación se obtuvo que efectivamente existía una correlación estadísticamente significativa entre las variables, calidad de servicio y la satisfacción de administradores dentro del municipio, esto se concluyó ya que el valor de correlación fue de 0.766, en consecuencia, al ser mayor de 0.5, se afirma que es una correlacional alta, además, se propone que se desarrolle un plan para la mejora continua de la instalación para así fortalecer los aspectos y cumplir con las expectativas requisitorias de los administradores de servicios, acorta plazos y plazos para que brinde servicios de calidad.

Esta investigación reveló una variedad de conceptos con respecto a la calidad del

servicio de los administrados, puesto que se manifiesta que la calidad de servicio es moderada y que la cuarta parte del personal de encuentra debidamente capacitado y en un nivel eficiente; la investigación concluye que las personas suelen sentirse satisfechas, entonces según los resultados obtenidos luego de recibir el servicio, el administrador realiza la atención en un espacio y tiempo determinado; por tal motivo se afirma que se puede perfeccionar las dos variables, ya que se incrementó la calidad del servicio y se incrementó el nivel de satisfacción. El aporte de esta tesis, se refleja en las conclusiones a la que llegaron los investigadores, ya que en ellas se comprueba la existencia de evidencia, la cual confirma que la atención al cliente se relaciona de forma significativa con la satisfacción del usuario, así como los aspectos considerados en el estudio como intangibilidad, confiabilidad y satisfacción del cliente.

Para complementar el marco teórico es importante ofrecer ciertos conceptos y términos que se emplean dentro del análisis de la investigación, en este caso se tienen las siguientes definiciones tanto de las variables como de sus respectivas dimensiones, se inició con la variable gestión de la calidad de servicios públicos.

Según la Jefatura de gabinete de ministros (2007), la modernización se produce de tres maneras: la primera, cuando el estado está bajo la presión de la sociedad para promover el cambio, segundo, cuando la presión para la reforma social proviene del propio estado y tercera, cuando el estado se centra en la eficiencia o, mejor dicho, es la manifestación más famosa de institucionalización burocrática

En este sentido, Souza (2017) menciona que la modernización tiene como objetivo mejorar e impulsar la organización y el funcionamiento de la administración pública, junto con la eficiencia de las actividades administrativas y la calidad de la gestión pública; usualmente es una respuesta a las frecuentes críticas sobre las ineficiencias, la lentitud y los costos abruptos de la burocracia, por lo tanto, el problema a solucionar es mejorar la eficiencia del gobierno o el estado en general, además de encontrar formas para ahorrar fondos públicos, ya que la modernización tuvo lugar en un contexto de deterioro de las finanzas públicas.

Para Naser (2017) otro objetivo apunta a mejorar la relación entre el gobierno y la población, claro mediante los servicios que se brindan a la gente, para ello los usuarios necesitan ser mejor acogidos y/o recibidos, con una simplificación de los procesos y trámites, desarrollando el gobierno electrónico y fortaleciendo derechos de los ciudadanos frente al estado, contando con las políticas de transparencia requeridas. Sánchez González (2002) deja las huellas históricas y teóricas del concepto de gestión pública ya que dijo que Bonnin utilizó el concepto de gestión en 1812 al tratar de dar aplicación a ley como una cuestión de necesidad para gestionar los asuntos públicos, en la cual, el concepto de la gestión es el accionar y la eficacia de la gestión, y en este contexto, la gestión se supervisa en el ámbito administrativo, entendiéndose esta última como más amplia y completa acción que abarca a la primera.

La gestión desde una perspectiva general, es estar planificando, organizando, motivando, dirigiendo y controlando las acciones, especialmente es programar ordenadamente para lograr las metas, integrando y combinando los esfuerzos y aportes de los actores involucrados; también se describe como la acción para lograr un óptimo desarrollo organizacional. Actualmente, entre los retos más importantes de la gestión pública en la sociedad del conocimiento se encuentran la definición de objetivos claros y sencillos, la gestión del conocimiento para la toma de decisiones, por ejemplo, ambientales, la definición de objetivos y la implementación de recursos, como calidad, profundidad y amplitud, sin olvidar la propia regulación como es el seguimiento y control (Pagani, 2015).

Por otro lado, Olarleta (2011) dice que el concepto de gestión pública ha sido ampliamente utilizado en las últimas décadas, principalmente debido al cambio de rol del Estado en los países desarrollados y al inicio de la gestión como diferenciador frente a la gestión tradicional de antes; es a partir de la década 70 donde surgió y comenzó a aplicarse el concepto de poder ejecutivo, partiendo del supuesto de que el tema más importante del poder ejecutivo es la corrección y redefiniendo continuamente la misión de aprovechar nuestros propios recursos para sobrevivir e interactuar de manera óptima con otras dependencias correspondientes a los servicios prestados, y así posibilitar un comportamiento institucional a largo plazo.

Gestión de la calidad, en tiempos de cambio constante, globalización y crisis económica, para acelerar rápidamente los negocios, la calidad apoya y mejora los niveles de ventas, ya que selecciona o mejora continuamente los modelos de control de producción, además combina de manera eficiente todos los recursos para aumentar la productividad y la capacidad, cabe resaltar que a comienzos del siglo XXI, la calidad ya no es una prioridad y se ha convertido en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados; en resumen, la presencia de la calidad no garantiza el éxito, pero es un requisito previo para la competencia dentro del mercado (Cantú, 2006). Los sistemas de gestión de calidad actuales están diseñados para tener en cuenta los cambios y los altos niveles de demanda de los clientes que se producen en entornos de diferentes regiones del mercado, por ello, esto asegura y aporta grandes beneficios para la implementación empresarial y realiza otras mejoras a nivel general.

Para Crosby (1996), los requisitos de la gestión de calidad deben ser establecidas con claridad para evitar los malentendidos, además las evaluaciones deben ser continuas ya que son necesarias para determinar y establecer el cumplimiento de estos requisitos. Por otra parte, se encontró que la no conformidad era una falta de calidad; sin embargo, Mayo, Lored y Reyes señalan que “la falta de discusión en la conceptualización del término calidad, y esta es la causa fundamental de que se den resultados contradictorios e inconsistentes derivados de estudios empíricos” (2009, p.3).

En este sentido, considerando el enfoque de Cantú “el control de calidad es un sistema que desarrolla una cultura que permite a las organizaciones realizar mejoras continuas para lograr sus metas y objetivos” (2006, p.21). Mientras que el proceso de aprendizaje se ha transferido desde experiencias pasadas lo que Gutiérrez (2010) define como el nuevo conocimiento contextual como una forma de liderar y gestionar con éxito una organización para desarrollar la capacidad de analizar y mejorar cómo se realiza el control de calidad dentro del proceso, puede ser a través de un método sistemático y transparente. Por lo tanto, es necesario adoptar un sistema de gestión orientado a la calidad que promueva el fortalecimiento de la competitividad en la empresa.

Ahora definiendo, los servicios públicos, se tiene a Torres y Vásquez quienes expresan que “Aunque los servicios tienen una historia antigua como la civilización misma y han crecido, juntos de la mano, pero es aproximadamente a partir de la década 60 cuando toman auge los estudios para evaluar y mejorar su calidad” (2011, p.27). Existen varias definiciones de lo que se entiende por servicio o prestación al público, pero, en general, se trata de un servicio técnico prestado por un organismo público, sea o no un servicio el responsable directo de su prestación, cuya finalidad es atender las necesidades del de carácter común.

Específicamente, Zegarra (2019) menciona que los servicios públicos municipales son aquellos a los que los gobiernos locales están obligados a brindar por ley los siguientes servicios: agua para consumo, alcantarillado, desagüe, tratamiento y disposición de aguas residuales, proyectos urbanísticos, mercados, cementerios, vías parques, seguridad y otras decisiones del ayuntamiento que dependan del condicionamiento territorial, tanto social como económicamente dentro del gobierno local, así como de la capacidad de administración y financiación, de igual manera estos servicios son considerados con suma prontitud y la disposición que pone el estado como prestador de servicio para así satisfacer una demanda, por tal motivo los ya mencionados servicios públicos son considerados servicios dentro de la capacidad de respuesta del estado.

Crespo González (2017) menciona que los ciudadanos no solo exigen que sus ciudades administradas centralmente brinden servicios de mejor calidad, sino más servicios, aunque algunos de estos son responsabilidad de las administraciones públicas; además los políticos también están aumentando la oferta debido a la competencia política, esperan que sean los gobiernos locales quienes que gestionan algunos de estos servicios para que puedan acceder cada vez más a sus preferencias contribuyendo en particular a incrementar la presión económica sobre los gobiernos en sus derechos locales; paradójicamente, el aumento de la demanda demográfica no va acompañado de un aumento correspondiente en los recursos públicos de las comunidades locales, lo que permitiría un aumento de la participación del sector público local.

En los municipios, para Naser (2017) la relación entre la ciudadanía y el gobierno está directamente relacionada con la prestación de servicios públicos, y de acuerdo con este estándar, las ciudades controladas centralmente tienen la capacidad de lograr cumplir plenamente con la prestación de servicios, para ello se debe contar con soporte técnico y suficiente apoyo porque para la población. Los gobiernos locales deben planificar adecuadamente la forma de servicio que brindan al comienzo de la administración, preferiblemente antes de que se ocupe la oficina, esto requiere regulación administrativa y recursos financieros; se espera que los objetivos generales de la prestación de servicios públicos sean la calidad, la eficiencia y la satisfacción de las necesidades colectivas.

Contreras (2011) afirma que para definir la gestión de la calidad de los servicios públicos, primero se debe reconocer el concepto de calidad, el cual con el tiempo ha estado evolucionando a través de la búsqueda de la calidad total como un nuevo término dentro de la filosofía, la calidad, generalmente, es vista como algo global, y está presente en todas los niveles, áreas y partes de la empresa o entidad, la cual usualmente es liderada por una gerencia general, con la colaboración y participación del recurso humano, o trabajadores, es por ello, que este nuevo término, ingresa a la filosofía incluyendo e integrando técnicas ya practicadas, como el control estadístico de procesos.

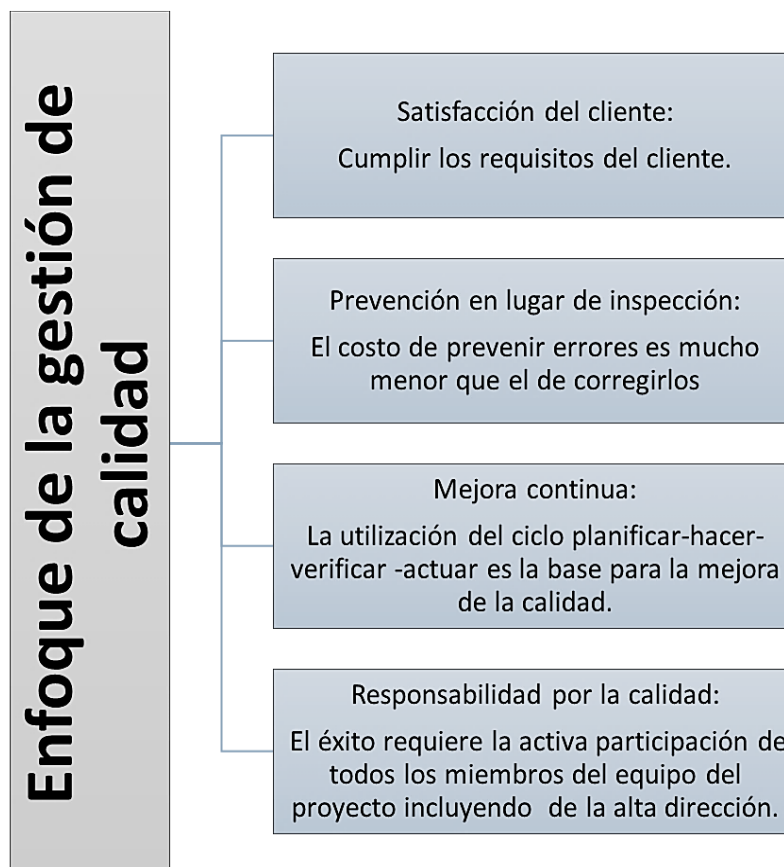
Civera (2008) considera que la calidad de servicio es equivalente a una calidad original sin defectos, también es la que cumple con los documentos previos requeridos, por supuesto, en los servicios que brinda el estado, esto no siempre es realidad, ya que, por ejemplo, los errores son una parte importante de cualquier servicio público, incluso de las empresas más reconocidas, los servicios nunca pueden evitar retrasarse o presentar alguna dificultad, el problema es que en los servicios, a menudo son programados para una entrega específica y en presencia del cliente, esto provoca que el error sea inevitable.

Para conocer con mayor claridad el concepto de calidad se tiene a Fontalvo (2009) quien menciona que la calidad se puede definir como una agrupación de características consubstancial con un bien o servicio para satisfacer la necesidad y

expectativa que tiene el cliente; es por ello, que algunos autores conceptualizan la calidad a partir de diferentes perspectivas o visiones, es por ello que Juran (1990) dice que la calidad también puede definirse solo como un grupo de características que tiene un producto o servicio y que afecta directamente en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Figura 1:

Los enfoques de una Gestión de calidad.



Fuente: Elaboración propia.

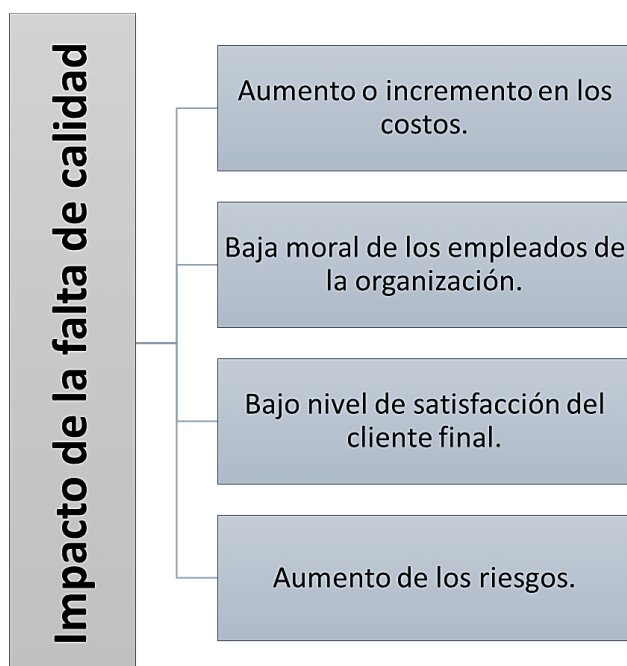
Para brindar un servicio adecuado y bueno, se tiene que planificar de manera que exista una base sólida para dar mejora a la gestión de la calidad, todo ello con la finalidad de obtener un desarrollo, por eso se debe tener en cuenta una serie de herramientas que los actores pueden utilizar en función del resultado obtenido para cada componente. Es por ello, que el entorno, se refiere a aquellos factores del medio social, económico o ambiental, que están fuera del control estatal, fuera del alcance de las entidades públicas, pero influyen en los objetivos que la entidad

plantea y por ende en los resultados que se esperan, frecuentemente conocer el entorno ayuda a identificar las necesidades ocultas de la población, dando como resultado una entidad preventiva, que se adelanta a las exigencias de la población.

El concepto y la medida de la calidad de un servicio es una cuestión que trata de ser evitada constantemente, dada la intangibilidad que tienen los servicios y los problemas asociados con la productividad y recepciones repetitivas, es por ello que se define a “la calidad del servicio como una funcionalidad que discrepa entre la expectativa que puedan tener los consumidores, ya sea el servicio que reciben o van a recibir, y la percepción de dicho servicio prestado efectivamente por la empresa o entidad” (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1985, p.32). Sin embargo, también se menciona que “la calidad de servicio es un resultado de la integración total de la calidad, en tres tipos de dimensiones: calidad en técnica, calidad en función y calidad en la imagen de la corporación o institución” (Grönroos,1994, p.17); que concuerden en la percepción de que una persona o cliente depende de un objeto, ya sea un producto o servicio.

Figura 2:

Los impactos de la falta de calidad en los servicios.



Fuente: Elaboración propia.

Entonces la calidad está incluida en el marco de Modernización de la gestión pública, la cual tuvo un desarrollo importante antes de lograrse, pues se tuvo que pasar por las siguientes reformas: “Ley 27658, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Pública Ley del Código de ética de la Función Pública, Ley del Silencio Administrativo, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo – Ley 29158 y Estrategia para la Implementación del Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública” (Sistema administrativo de la modernización de la gestión pública, 2013, p.4.).

En otro aspecto, dentro de la Política Nacional de Modernización Pública (2013) se menciona que algo del problema en la prestación de servicios por parte del estado es la seguridad que los ciudadanos tienen en los autores, es por ello que es tan importante la cercanía del estado con sus ciudadanos, ya que a través de la participación ciudadana se puede brindar un mejor acceso a la información y ayuda a alinear la gestión. El progreso de la calidad en la modernización del estado ha sido importante para algunas instituciones, pero no está claro si se trata de una iniciativa de la propia institución o del regulador ; es por ello que la plena aplicación de una mayor coordinación y transparencia a través de un trabajo en conjunto con la ciudadanía y abierto necesariamente a la modernización de la gestión pública para que de esa manera se mejore el desempeño a nivel de gobiernos, y así permita mayores niveles de coordinación y ahorro de recursos para afrontarlo, es fundamental asegurar la coordinación de otras necesidades y esfuerzos.

En este sentido, la Política Nacional de Modernización de la gestión pública (2021) define que la modernización de la gestión pública en el estado peruano, es comprendida como un proceso que se somete al cambio continuo, el cual es dirigido para dar mejora al desenvolvimiento de las instituciones públicas y así crear el valor público, este valor se crea cuando la intervención pública en forma de bien, servicio, regulación o resolución, satisface las necesidades y expectativas humanas, así como debería generar un beneficio en la sociedad, siendo así, que cuando se optimicen los controles internos, el área pueda utilizar los recursos públicos de manera eficiente, directa o indirectamente, para poder satisfacer las necesidades y expectativas individuales y en beneficio de la sociedad

La normativa técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019) se dio en el “Año de la lucha contra de corrupción y la impunidad”, cuando se incluye en su reglamento general, lo establecido dentro del marco normativo de la modernización de la administración pública se integra con el proceso de reforma y modernización del Estado, por lo que su objetivo es contribuir a la modernización de la gestión pública para la gestión de la calidad de la servicios que brindan las instituciones públicas, también pretende brindar un instrumento de gestión que impulse con buena orientación a la mejora de los servicios brindados con el fin de generar el bienestar y mejorar los estándares de la calidad de vida de las personas.

Dentro de las disposiciones generales, el Estado peruano considera que la calidad de los bienes y servicios dentro del marco legal, mencionada en párrafos anteriores; en este sentido, los factores impulsores que influyen en la satisfacción de las personas son, el trato profesional en el proceso de atención, información, gestión de resultados y entrega.

Por otra parte, en el marco de su normativa específica, prevé un modelo de gestión de la calidad del servicio que incluye los siguientes componentes: primero es reconocer las necesidad y la expectativa, segundo la identificación del valor de servicio, tercero el fortalecimiento del servicio, cuarto el medir y analizar la calidad de servicio, quinto que los funcionarios involucrados se comprometan a liderar y el sexto tener presente la cultura de la calidad; mientras que para la aplicación se consideran las siguientes fases: condiciones previas, planificación, ejecución y seguimiento y control (La normativa técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, 2019, p.3).

La normativa técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019), describe los compontes de la siguiente manera:

En el primer componente, la entidad debe aplicar inicial y periódicamente, el conocimiento para identificar las necesidades y expectativas de la población, por

supuesto, teniendo en consideración que la información recaudada en un futuro pueda servir como un insumo para la aplicación de los demás componentes que se involucran dentro del modelo para obtener una óptima gestión de la calidad de los servicios públicos.

El segundo componente recomienda que, teniendo como base la necesidad y expectativa de la ciudadanía, las entidades deben de realizar una evaluación del valor de bienes y servicios que este le brinde a la ciudadana, para así poder identificarla necesidad de una reestructuración

En el tercer componente, se recomienda que, en base de la identificación del valor del servicio, las entidades puedan determinar e implementar los elementos de los servicios que necesiten la decisión para ser mejorados o reestructurados, lo que en consecuencia resultaría en una entrega correcta y puntual de los servicios y a la mejora de la experiencia del ciudadano con el Estado

Dentro del cuarto componente, se recomienda que las entidades apliquen periódicamente métodos para medir los indicadores de la calidad y que partiendo de los resultados obtenidos se tomen las decisiones en beneficio de la mejora de los servicios

En el quinto componente es la alta Dirección y está conformada por funcionarios de cada una de las entidades debe demostrar liderazgo en los grupos de trabajo y en la toma de decisiones; además deben reflejar su compromiso con la ciudadanía y con el cumplimiento de Normativa de manera activa y visible. Finalmente, el sexto componente recomienda que las Entidades apliquen acciones que permitan a los trabajadores que integran la entidad, interiorizar, profundizar y comprometerse con la calidad de los servicios que se brindan en las entidades públicas, tanto en sus comportamientos, empatía y apariencia, como en sus actividades del día a día.

La normativa técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019), describe la aplicación del modelo de la siguiente manera:

Para la aplicación del modelo, se inicia con las condiciones previas ya que es donde la entidad pública inicia la implementación de la norma técnica para la gestión de calidad de servicios públicos, dentro de la cual se debe tener en cuenta los siguientes tres pasos: el conocimiento de la entidad, los criterios para priorizar los bienes y servicios a mejorar el equipo encargado; tanto las condiciones previas y las acciones de seguimiento son, esencialmente, reglas de control para las áreas del proyecto, áreas del equipo, líneas e iteraciones, por otra parte, estas condiciones se definen para operaciones de gestión calidad individuales como, por ejemplo, servicios en trámites, servicios de atención, saneamiento, urbanismo, sociales, entre otros; además las condiciones previas se comprueban antes de que ejecute una operación o el inicio del servicio, proyecto u obra, mientras que las acciones de seguimiento se comprueban después.

Es importante tener la cuenta que para cada tipo de condición previa se tiene que cumplir un rol, sin embargo, generalmente estas condiciones aportan lo siguiente:

- Permite la selección de los registros de datos de prueba antes de la ejecución.
- Sirve impedir que los registros de ejecución de caso de prueba se ejecuten si alguien distinto del propietario intenta ejecutar el registro de ejecución, también impide la ejecución de prueba hasta que se haya completado una compilación especificada e incluso algunas afectan solo a las ejecuciones de prueba que estén unidas a una compilación.
- Esta condición se utiliza para impedir que se modifiquen grupos de aprobación completados.
- Esta condición previa se utiliza para impedir modificaciones a la sección Revisión formal de los artefactos aprobados.
- Puede emplearse para impedir que los planes de prueba pasen a estado de aprobado mientras no se hayan aprobado todos los casos de prueba asociados.

En la segunda fase, planificación, lo primero que tenemos que aclarar es qué significa la planificar, para ello se necesita revisar la ISO 9001, donde se entiende que es una organización, la cual debe establecer, implementar, dar mantenimiento

y mejorar continuamente su el sistema de gestión de la calidad, el cual debe incluir todos los procesos necesariamente requeridos, es decir, se tienen que tener en cuenta las interacciones requeridas en conjunto con los requisitos establecidos por las normativas respectivas según el territorio y su jurisdicción.

También se debe considerar lo que se está llevando a cabo dentro de la organización, así como los procesos necesarios para desarrollar las actividades realizadas, definir todos los criterios y métodos a implementar para controlar su efectividad y medirlos analíticamente de manera continua y mejorarlos habitualmente. Cabe resaltar que dentro de esta fase se realiza un autodiagnóstico para conocer el grado de cumplimiento o de los componentes del modelo y establecer planes de acción para fortalecer dicho modelo consta de tres etapas: diagnóstico, análisis y elaboración.

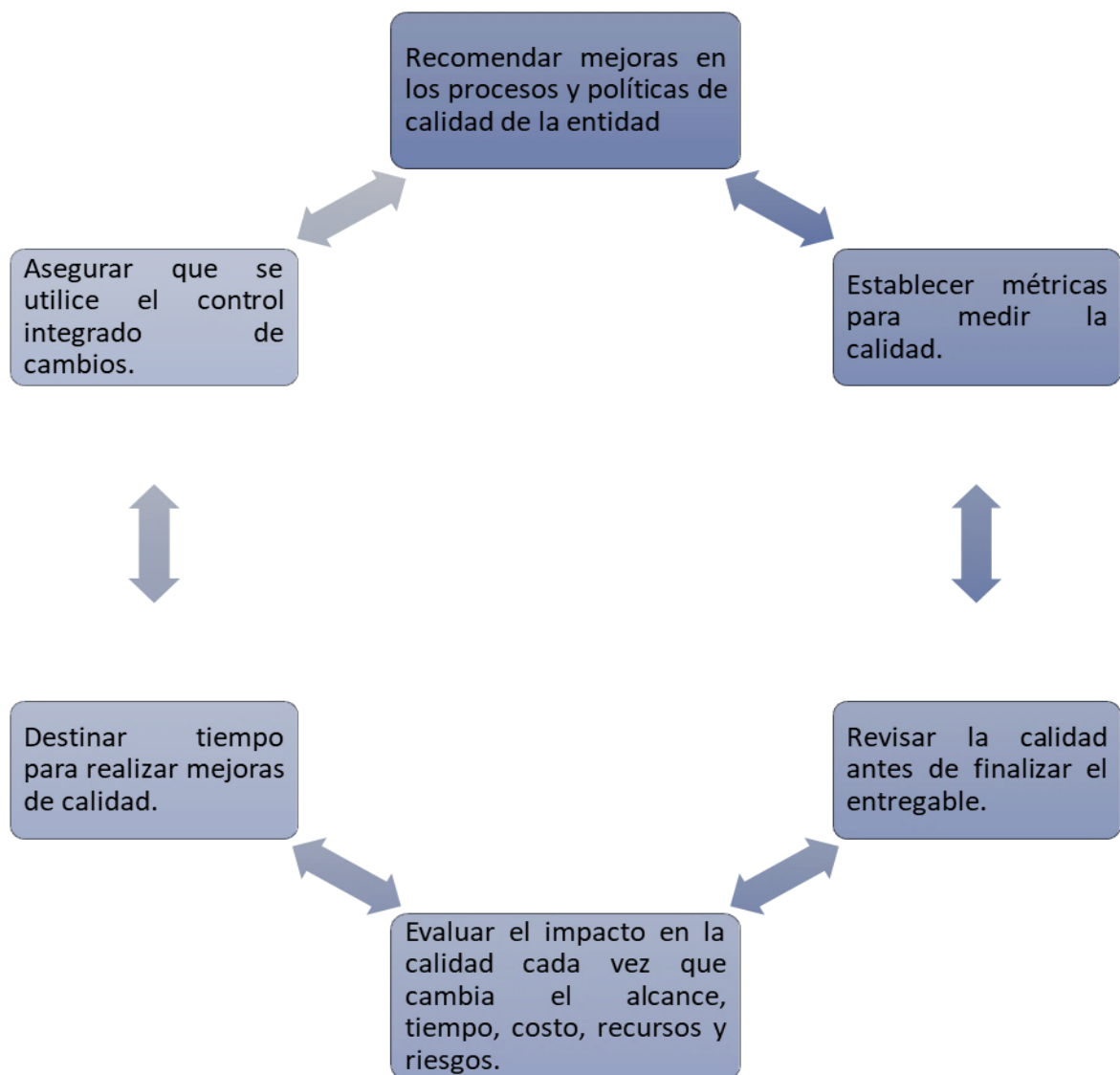
Para llevar a cabo la planificación, se comienza por definir todo el procesamiento de la organización y los procesos que esto incluya, ya sean que estén dentro o fuera de la institución, además de las interacciones que existen entre el factor externo e interno, otro aspecto fundamental son los mapas de procesos que se utilizan comúnmente para la organización interna y externa. Una vez que se han identificado todos los procesos, en este caso será todo lo que implique para realizar el servicio dirigido a la población, es por ello que se debe identificar y establecer los riesgos asociados con la implementación del servicio. Por ello, la planificación debe establecer procesos relevantes, es por esta razón, que el planificar debe establecer una metodología de esta manera implementar la gestión de riesgos para evitar problemas durante la ejecución.

Es importante recalcar que al colaborar directamente, la planificación de la gestión de la calidad incluye definir, documentar estándares y generar parámetros mediante las cuales el proyecto demuestra el cumplimiento de los mismos, en este sentido, la calidad de los servicios es planificar, diseñar e integrar antes de que comience la implementación del proyecto, además es necesario mencionar que la prevención de errores, fallas o defectos mediante la realización de auditorías de calidad de manera oportuna, periódica y oportuna es la mejor manera de asegurar la calidad.

Por otro lado, es necesario seguir los procedimientos básicos al momento de iniciar la planificación, el primero paso, es analizar y priorizar los riesgos y oportunidades que pueden afectar tu negocio, empresa, área, servicios, entre otros, aquí se define lo que puedes decidir qué es aceptable y qué no, además de reconocer bien los pros y contras, así definir la oportunidad de actuar, no requiere un método específico, en la Norma 9001, es gratuito. Además, en la etapa de planificación se dan evaluaciones generales en distintos aspectos, dentro de las cuales se tienen las siguientes acciones:

Figura 3:

Acciones dentro de la Planificación.



Fuente: Elaboración propia.

En segundo lugar, dentro de la planificación se debe definir el plan de acción pertinente para encarar todos los posibles riesgos y reconocer las oportunidades de mejora, ya que, al evitar, eliminar o minimizar el riesgo, la oportunidad de mejora que ha establecido puede convertirse en una realidad.

En la fase de ejecución, por lo general, esta parte se asocia más con la gestión de proyectos, ya que esta fase se trata de entregar resultados que satisfagan a las personas o ciudadanos, para que los líderes de equipo lleguen a la zona, es decir, comiencen la implementación y realicen la asignación de recursos y mantengan a los miembros del grupo de trabajo enfocados en las tareas asignadas. En este sentido, la implementación de la ejecución depende en una gran medida de la segunda fase o fase planificadora. El plan de implementación y/o ejecución de un servicio generalmente incluye documentos: justificación, objetivos y limitaciones de lo planeado, quiénes son los actores interesados, los riesgos identificados, los beneficios que se obtendrán, una descripción general del presupuesto, incluidas las metas y objetivos, así como la definición del alcance, sin embargo por todo esto, antes de que se cree un plan de implementación que resuma los hitos, dependencias y plazos para todo el equipo y partes involucradas, es necesario recomendar que para este paso de ejecución es importante la enumeración de las áreas o situaciones de problemas potenciales, ya que si bien la ejecución no está destinada a prevenir, se puede dar ese efecto agregando riesgos y problemas potenciales al plan de acción, de tal manera que dicho proyecto ayude a los decisores públicos a pensar en el futuro, anticipándose siempre.

El seguimiento y control, en última fase, a menudo, se asocia con la implementación porque a veces suelen ocurrir paralelamente, ya que a medida que los grupos de trabajo ejecutan lo que se ha planificado, se suele monitorear la entrega y el progreso de cada servicio o proyecto, es por eso que, para garantizar la entrega de un servicio o proyecto, las áreas deben monitorear las tareas para evitar que se pierdan los alcances esperados, calcular indicadores clave que evidencian el desempeño real, rastrear las malversaciones de costos y establecer los plazos; además, este monitoreo constante se asegura el buen funcionamiento del servicio y/o proyecto.

El seguimiento básicamente incluye el análisis de la información generada en el proyecto, para identificar los riesgos y desviaciones del plan de manera anticipada; por su parte, el control incluye desarrollar acciones para asegurar que se logre lo planeado y esperado. En otro aspecto, el control de los proyectos y/o servicios no solo significa identificar vulnerabilidades y adoptar una actitud pasiva hacia ellas, sino que la esencia del control pasa por encontrar las causas de las vulnerabilidades, por consiguiente, determinar acciones para abordarlas, eliminarlas o minimizar su impacto, para así poder ejecutarlos de manera óptima; entonces, el control es una actividad trivial, que tiene su espacio dentro de la vida humana cotidiana, consciente o inconscientemente del colectivo, su principal propósito es controlar, por lo tanto, al momento de crear un sistema de control, es necesario que el escenario se ajuste a lo que debe hacerse, con respecto a la conducta de la persona u objeto que está siendo controlado.

En el caso del control administrativo, principalmente el control por sí solo mira el comportamiento humano, sin embargo, cuando el control se menciona un proyecto o servicio, a nivel institucional, surge los siguientes cuestionamiento: ¿cómo se puede monitorear y qué control viene del estado y porque la gente se frustra?, a estas preguntas la respuesta es el control como una función que se implementa utilizando parámetros que se establecen antes de la ocurrencia del fenómeno y/o acción que amerite control, es decir, el mecanismo de control administrativo es un resultado proveniente de la fase de planificación y por lo tanto mira de manera proyectora hacia el futuro, entonces un control sistemático ayuda a predecir y debe ser lo suficientemente flexible para permitir las modificaciones, aceptaciones, relaciones, nuevas condiciones y ajustes que surgen de las diferencias entre el resultado que se esperaba y el resultado que se obtiene.

Hay ocasiones específicas donde las situaciones se repiten durante un tiempo considerado prolongadamente largo, lo que se conoce como planificación perpetua, de manera que se conozcan las posibilidades con razonable precisión, por ejemplo, en el caso de operaciones que tengan acciones repetitivas, producciones en masa o pedidos, es decir, cuando los parámetros o estándares de control establecidos, permanecen estables por un período de tiempo y solo se pueden cambiar si se

realizan cambios en el proceso de producción, planificación y/o ejecución del servicio, tales como el modelo de calidad; es por ello, que existen casos donde es posible configurar las reglas, es decir, programar el funcionamiento del sistema de control, para que reaccione automáticamente ante situaciones que se presentan frecuentemente y avisándonos únicamente si sucede una variación externa.

Con el fin de complementar la información de la variable gestión de la calidad de servicios públicos, se tienen los siguientes términos:

García (2019) menciona que la eficiencia se refiere a la velocidad a la que las actividades comerciales que se pueden traducir o reflejar en resultados del negocio, entonces una entidad eficaz logra bastantes resultados de la calidad con sus actividades y al hacerlo, logra los objetivos de sus planes. La eficiencia puede ser aprehendida como la cualidad de una actuación que permite alcanzar un objetivo con la optimización de los medios empleados, desde esta perspectiva, la noción de eficiencia no debe confundirse con la idea de eficacia. De hecho, para Duque (2005) se puede admitir fácilmente la eficacia como un modo de apreciación de las consecuencias de las normas jurídicas y de su adecuación a los fines a los que apuntan; en otro aspecto la eficiencia se refiere a sus consecuencias sociales, económicas y/o financieras, además al igual que la eficacia se sitúa en las prácticas sociales, lo que más bien se hace referencia al grado de realización

Díaz (2008) dice que la eficacia no debe confundirse con la eficiencia, ya que una acción puede ser eficaz, pero carecer de eficiencia si no utiliza los medios adecuados; entonces la eficacia designa el carácter de lo que es eficaz, es decir, lo que produce el efecto esperado, es lo que marca la capacidad de un mecanismo para producir los efectos esperados; por lo tanto, reside en el cumplimiento de una expectativa. La eficacia de los términos del contrato pone a prueba las cuestiones fundamentales del derecho contractual, ya que son los sensores más sensibles de los movimientos que inervan esta característica

Ahora se procede a dividir la segunda variable y sus respectivas dimensiones, en este caso la variable será la satisfacción ciudadana.

La satisfacción ciudadana se relaciona con la sociología tiende a enfocarse en el estudio de los problemas sociales y en la medición de los impactos de las políticas públicas en la mitigación de estos problemas, así como en el análisis de los contextos organizacionales de las estructuras implementadoras, enfocándose, por tanto, en las fases del problema, según la Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes (2007), estas son: identificación, implementación y evaluación de políticas. Otro factor es la creciente conciencia de los partidos políticos sobre sus propios derechos y la importancia de reconocer y conocer los derechos de los demás, debido a que la población ya no está asociada a la pertenencia a un partido político y a la gobernabilidad, sino a las acciones realizadas en el ámbito social. Según Goytia (2008) la calidad es un grupo que contiene atributos y características de un servicio, proyecto o procedimiento orientado a satisfacer la necesidad establecida por la ciudadanía o el cliente para darle los toques finales al estudio, en este sentido la satisfacción, se desliga en las percepciones y expectativas del cliente, en este sentido el concepto de satisfacción es la diferencia entre lo que esperan ciudadanos y lo que reciben, se considera a los clientes como ciudadanos.

La satisfacción de la población es una prioridad, es decir, está en orden de importancia, entonces, es por ello, que la calidad es importante para crear la satisfacción del ciudadano dentro de una experiencia valiosa y lograr analizar los estándares públicos, por lo tanto, el estudio de estos dos términos unidos, ha dado como resultado conceptos similares de satisfacción y calidad; por lo que, es aceptable determinar la satisfacción del cliente luego de la obtención del servicio, entonces, la comparación realizada entre las expectativas previas que el cliente tenía sobre el producto, bien y/o servicio está relacionada con el valor percibido. Prasad (1992) habla sobre el sujeto que comienza el proceso de la búsqueda de información para poder satisfacer las necesidades requeridas, ya que es mediante el comportamiento informativo que la persona busca satisfacer sus necesidades de conocimiento. Esta búsqueda se da de forma continua en nuestra sociedad y en las diferentes comunidades de estudio y reciente formación, por lo que la aparición de estas necesidades y su manifestación a través de conductas informativas lleva a que los individuos busquen la satisfacción.

En cuanto al concepto de gratificación o satisfacción, el autor Verdugo y Guzman (2005) resalta que se basa en la resolución de dudas, problemáticas o dificultades, con el fin de aquietar, convencer y mitigar con una razón segura y veraz, las dudas o quejas formuladas que dieron inicio a la falta de insatisfacción. En este contexto, se entiende por satisfacción como la razón, acción o manera con la que un individuo reacciona con calma y adecuadamente ante una queja, sentimiento o razón contraria.

Para Alarcón (2006) el sentimiento de satisfacción, se puede reducir, cuando se pasa por una circunstancia o proceso que no es del agrado del receptor, es decir, este sentimiento de satisfacción usualmente se da cuando algo es próspero o bien nos conduce a sentir algo placentero o simplemente experimentar la felicidad Sin embargo, los conceptos de satisfacción son básicos y en ocasiones limitados, ya que carece de una contextualización teórica de las necesidades informativas, ello porque se va más allá de solo lograr que el sujeto esté complacido o feliz, sino también es importante que reaccione ante las necesidades informativas que se forman mediante un buen proceso.

Los niveles y dimensiones de satisfacción, según Mejías y Manrique (2011) que ocurren después del planeamiento, de la compra o recepción de los servicios o el producto, en general el receptor, que puede ser un cliente o ciudadano experimenta uno de los siguientes tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Esto ocurre cuando los resultados recibidos por el servicio no coinciden con las expectativas del cliente, usuario y/o ciudadano que recibe dicho servicio.
- Satisfacción: Esto ocurre cuando el desempeño que se percibe del servicio si coincide con las expectativas del cliente, usuario y/o ciudadano que recibe el servicio.
- Complacencia: Esto ocurre cuando el desempeño que se percibe supera las expectativas del receptor del servicio, por supuesto dependiendo de la satisfacción de esa persona se puede decidir la lealtad que pueden o no

tenerle al servicio, por ejemplo, una insatisfacción cambiará la confianza. Inmediatamente.

Por su parte, un usuario o cliente satisfecho se mantendrá fiel, siempre y cuando no encuentre otro proveedor que le ofrezca una mejor oferta, en este caso un mejor servicio, lo consideramos una fidelidad condicional. En cambio, “los clientes satisfechos permanecerán leales a un dominio o servicio porque experimentan un vínculo emocional que van más allá de la mera preferencia racional, conocida como lealtad y confianza incondicional” (Guadarrama y Rosales, 2015, p.327). Las empresas, entidades u organizaciones visionarias buscan satisfacer las expectativas de los consumidores con la promesa de ofrecer solo lo que se puede entregar y después entregar a los consumidores más de lo prometido inicialmente, en este sentido, para conocer la satisfacción de los clientes de una forma general “se requiere las dimensiones a investigar, las cuales indispensablemente son las siguientes: Percepciones, propuesta, tiempo de respuesta, terminar en el plazo que se prometió, cumplir lo prometido, sugerencias, fiabilidad, facilidad de uso y atención rápida” (Ciriolo, 2007, p.82).

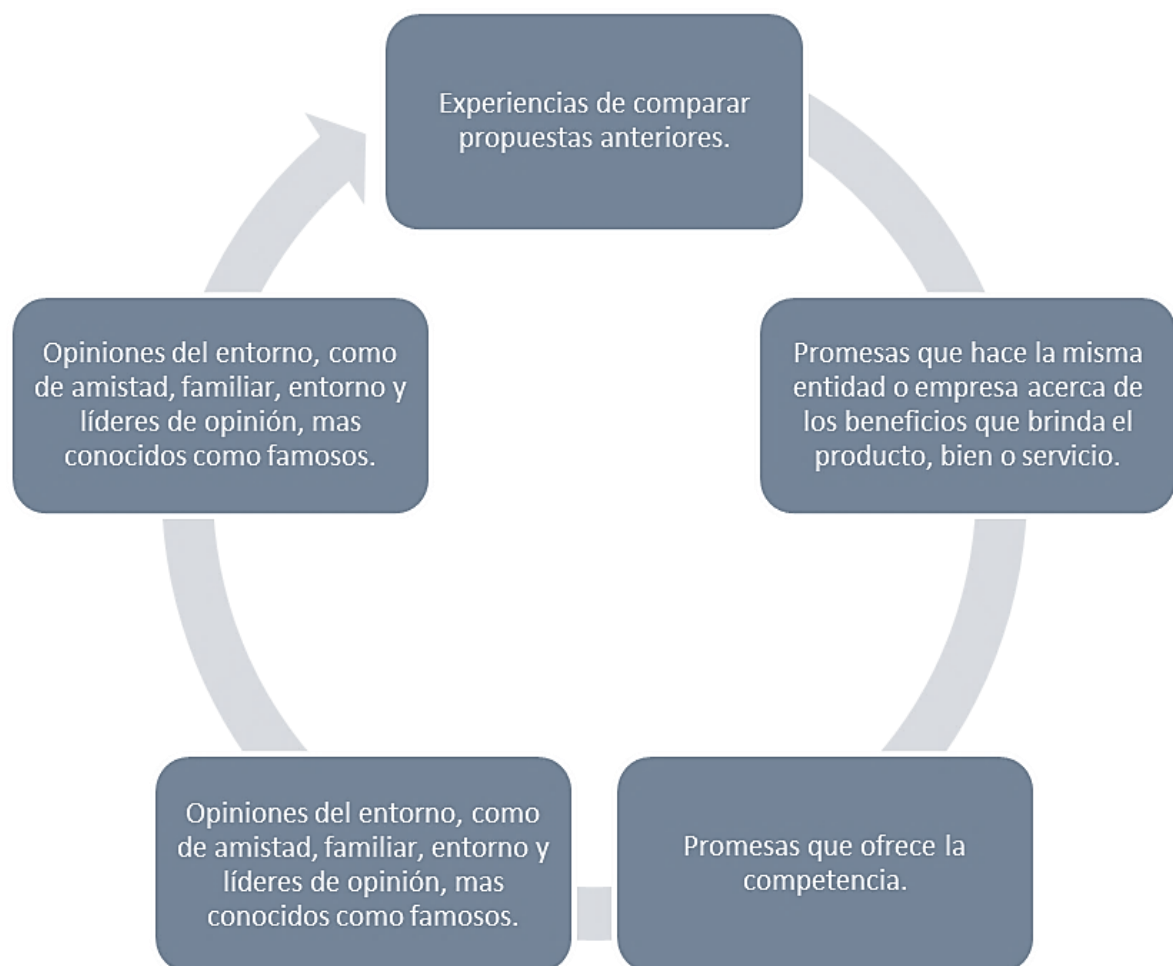
Frente a aspectos dependientes de manera directa a la institución o entidad, esta se enfrenta al conflicto de determinar el nivel adecuado de expectativas, ya que, si las expectativas son en su mayoría bajas no se tendrán clientes decepcionados después de una compra; entonces, la satisfacción es un componente del crecimiento y desarrollo de la ciudad, por lo que es importante evaluarlo para encontrar negativos, reevaluar estrategias, mejorar la gestión y fortalecer los servicios públicos, lo que te ayudará a encontrar una solución oportuna; el estudio de satisfacción popular en servicios públicos es un ejercicio necesario para que las instituciones estatales mejoren las condiciones sociales, económicas y políticas de la comunidad.

Gil y Gonzales (2008) habla sobre que el Valor Percibido depende de la calidad de dicho servicio, ya que es aquel valor que los clientes sienten o perciben por el desempeño dado en producto o servicio que se les brinda, como aspectos relevantes dentro del valor percibido se tienen: la satisfacción, percepción y

expectativa; estos aspectos son definidos por el usuario y no por la empresa, en función de los resultados que el cliente obtenga con el producto o servicio, además hay que tener en cuenta que estos aspectos se basan en la percepción o ciudadano del usuario y no necesariamente en la realidad; en este sentido, las expectativas forman la esperanza de un cliente de lograr algo y se crean como resultado de una o más de las siguientes 05 situaciones:

Figura 4:

Situaciones que permiten mejorar la satisfacción



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, Oviedo (2004) define la percepción como la actividad por la cual el ciudadano experimenta objetos, propiedades y/o atenciones presentes en su entorno, esta actividad generalmente se basa en la información entregada y que se relacionan directamente con sus sentidos y sentimientos. Para la humanidad, la

percepción también está ligada a los mecanismos de la cognición, entonces la percepción es una lectura de la realidad y esta lectura pasa por varias etapas puestas de manifiesto por los psicólogos de la percepción, principalmente se tiene las siguientes tres etapas: sensorial, perceptiva y cognitiva.

Entonces, según Vargas (1994) la percepción tiene esencialmente una función cognitiva de interpretar la información sensorial, sin embargo, la definición propuesta no coincide, ni puede coincidir, con todas las teorías existentes de la percepción, entonces, algunos se ven atraídos a distinguir el procesamiento guiado por el estímulo, que es de tipo ascendente, y el procesamiento guiado por nuestras representaciones o nuestros conceptos existentes, según predomine la información sensorial procedente directamente de la estimulación o el conocimiento previo sobre el mundo y las expectativas.

En otro ámbito, la Gonzales y León (2013) mencionan que la información sensorial cuya extracción puede concebirse como totalmente automática es en la mayoría de las ocasiones insuficiente para identificar los mensajes que provienen del entorno; además los procesos cognitivos son necesarios en la estructuración e interpretación de la información, como por ejemplo las encuestas, siempre y cuando las representaciones estructurales esenciales para la segmentación de esta información tengan unidades congruentes con la naturaleza de los objetos pueden constituirse gradualmente mediante la simple familiarización con estos objetos.

La priorización de proyectos para Profis (2011) es un accionar de suma importancia en cualquier compañía, institución u organización porque establece una serie ordenada, con modo jerárquico, de los proyectos, además, determinar las prioridades es fundamental para dar garantía de que los proyectos más importantes y básicos para el demandante tendrán los recursos necesarios, como el dinero, personal, material, entre otros, para su implementación y su correcta ejecución.

Asimismo, según la Guía metodológica para la priorización de proyectos: Un enfoque aplicado a la infraestructura, logística y la conectividad (2012) el priorizar eleva los niveles del éxito de los proyectos con objetivos estratégicos, aumenta la

alineación y el enfoque de los grupos que conforman la alta dirección en torno a plan estratégicos que tiene elaborado la empresa, entidad, institución u organización para cumplir las metas plateadas, de esta forma se despejan las interrogantes de los equipos operacionales cuando se encuentran en la toma de decisiones y lo importante es que se crea una mentalidad y cultura de ejecución.

Por otra parte, Ortegón, Pacheco y prieto (2005) la priorización también consiste o es una herramienta que los equipos administrativos pueden emplear para resaltar lo que se tiene que mejorar con mayor rapidez porque es plenamente necesario para el desarrollo interno y externo; en este sentido la priorización se basa en los siguientes criterios:

Primero, Salas (2011) habla sobre el propósito de la institución, entidad u organización y la manera en la que se podría conseguir, por supuesto teniendo en cuenta la visión estratégica que apoyo inicialmente dicho propósito; segundo Salas (2011) la prioridad es cuando se da el propósito y se establece junto con la visión, aquí se inicia a cuestionar la importancia de lo que necesita la entidad ahora y en un futuro, así como lo que es prioritario para resolver ahora y en que tenga un efecto positivo en su priorización dentro de los próximos dos a cinco años.

Tercero, Salas (2011) el proyecto, claro teniendo como base las respuestas a los anteriores puntos, se tienen que continuar con la selección de los proyectos que son los más estratégicos y pueden ser financiados en su totalidad, además de considerar que dichos proyectos deben de alinearse con el propósito, la visión y las prioridades, con todo ello se concluye cuáles son los proyectos que deben parar o eliminarse. En el cuarto criterio se tienen a las personas, ya que, con la claridad establecida en las prioridades estratégicas y los proyectos fundamentales, se debe cuestionar a las personas y seleccionar a los mejores candidatos para ejecutar dicho proyecto.

Por último, Salas (2011) se tiene el performance, es aquí donde se generan los objetivos precisos relacionados con el resultado, los cuales van a medir el desempeño a tiempo real y se le dará el valor de servicio, usualmente las

instituciones toman como base los indicadores del desempeño y usualmente estos están relacionados con los insumos, por ejemplo, alcance, costo y tiempo, o a los productos, como beneficios, su impacto y objetivos planteados.

La definición del alcance ocurre a través de la utilidad que brinda un determinado conjunto de métodos, que se complementan mutuamente y se ponen en marcha mediante el uso de herramientas específicas, para crear el alcance de un proyecto específico, en ese sentido la Guía para la elaboración de proyectos (2011), el alcance de un proyecto es utilizado para administrar con éxito un proyecto y lograr las metas establecidas al inicio del proyecto, para ello en primera instancia, se debe establecer y definir el alcance de lo que se quiere lograr o hacer. A continuación, se detallan algunos de estos métodos para poner en práctica el alcance:

La descripción textual según Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (2009) es una herramienta que produce una serie de especificaciones formalmente escritas y necesarias para determinar el alcance del proyecto, este documento debe tener solidez, consistencia y claridad; por otra parte, se debe tener en cuenta los elementos que conforman las partes del proyecto y también los que no forman parte de este, ya que esto influye directamente en la asignación de tareas a realizar y el costo que se percibe por las mismas.

Otro método es la matriz de responsabilidades, que sirve como guía para especificar la asignación de tareas y responsabilidades de cada participante del proyecto; sin embargo, no es solo especificación funcional para cada tarea, sino también se diferencia y contrasta las tareas de todo el equipo participante en el desarrollo del proyecto; adicionalmente, Suarez (2007) se asigna y determina, con claridad, los roles como el responsable (R), el aprobador (A), el soporte (S), el consultor (C) y el rol informativo (I). Por último, table top drawing: Es un recurso gráfico utilizado para representar un diagrama esquemático del proyecto en cuestión, de acuerdo con las tareas realizadas y las responsabilidades de las tareas asignadas a cada miembro del equipo.

Los elementos, en ocasiones conocidos como activos, según Matsumoto (2014) son todo lo que una empresa posee, entonces los elementos tangibles son en físicos, por ejemplo: incluyen efectivo, inventario, vehículos, equipos, posesiones, edificios e inversiones; por el contrario, los elementos intangibles no existen en forma física y abarcan cosas como deudas, gastos pagados adelantadamente, patentes, buena voluntad, entre otros.

Para comprender el valor de un elemento, Teacs (2018) dice que es importante comprender sus beneficios potenciales a largo plazo, a menudo, los elementos intangibles tienen un mayor valor a largo plazo que los elementos tangibles, porque estos elementos se agotan de manera rápida, al ser físicos y presenciales.

La fiabilidad de los servicios para Matsumoto (2014) está contemplada dentro de la normativa de modernización de la administración pública, ya que esta ley implica generar uniformidad en las maneras en que se prestan los servicios del sector público, lo cual significa que, el Perú y sus integrantes estatales deben entregar el servicio exactamente en el tiempo preciso y de acuerdo con los plazos establecidos, tomando en cuenta evaluación previa, presupuesto por resultados, implementación. y seguimiento y control. ya que incluye la gestión del cambio en el proceso político-técnico para cambiar actitudes y fortalecer capacidades, agilizando los procesos, simplificando los trámites, sistematizando funciones y administración, relaciones y estructuras administrativas, para que sean compatibles adaptándose al nuevo rol de gobierno en todos los niveles, considerados en los cinco pilares de la modernización pública y sus ejes transversales.

Druker (1990) utiliza dimensiones para hacer la evaluación del desempeño dentro de una organización o entidad y en función al resultado de la satisfacción, esto incluye a la fiabilidad por ser una forma de confianza, segura y prudente en que la entidad presta sus servicios. Asimismo, los conceptos incluyen todos aquellos factores, por ejemplo la capacidad y el conocimiento de los profesionales que están en la organización, Parasuraman & Berry (1990) tuvieron como punto inicial el concepto de calidad en el servicio percibido, con la finalidad de desarrollar un modelo que pueda medir la calidad de éste, en este modelo se da evaluación con

forma independiente las expectativas y claro, las percepciones de los clientes, que fueron obtenidas por medio de los antecedentes en los diversos sectores, luego de analizar la retroalimentación, diez aspectos se establecieron, de los cuales los factores tangibles, es decir, el aspecto físico de las instalaciones, maquinaria, herramientas y personal, y la confiabilidad, es la capacidad de realizar el servicio con seguridad y cuidado.

Para Df. Dávila, (2003); Jones & Zeitlin (2009) menciona que la perdurabilidad es conocida y reconocida desde hace muy pocos años, realmente está en un proceso de perfilación y hay ciertos autores que lo consideran como un campo de investigación académica y de educación; por otra parte, dentro de la historia de las empresas, en particular, la perduración es un área que procurado trabajar continuamente al respecto.

Un servicio perdurable para Vélez, Restrepo, Garzón y Méndez (2005) es aquel que mediante el tiempo da resultados financieros y/o sociales que son superiores al tiempo estimado, logrando la satisfacción de los receptores de dichos servicios. Por otra parte, el manejo de la perduración se adecua a lo intenso de las condiciones del entorno dentro del sector y las fluctuaciones del mercado. Para conseguir un servicio perdurable se debe enfocar en territorios no analizados, para así realizar un estudio detallado de lo que es necesario y prioritario, dando pase al diseño y la ejecución de manera productiva, respetando la cadena de valor; resumiendo, la perduración es aquella que obtiene el desempeño esperado y no esperado, basado en la eficiencia de la gestión, la coherencia de la acción preliminar, la identificación del entorno y las políticas gubernamentales, adicionalmente lo perdurable alinea a las personas con la institución o entidad, lo cual genera la construcción de conocimiento y la calidad en los procesos para la interacción con la sociedad.

Se ha determinado con el pasar de los años que la perduración se puede explicar o repartir mediante las dimensiones que abarcan la dirección y gerencia para Restrepo, etc. (2009), es decir el área e involucrados administrativos donde se involucran las estrategias, gobernabilidad, organizacional y la gestión de la calidad; otro elemento trascendental es el capacitar o aprender constante y

permanentemente permitiendo que la organización realice el desarrollo de las ventajas y cree estrategias para sobresalir, a largo plazo, con respecto a las demás entidades o instituciones.

La expectativa es encontrarse a la espera de algo que puede utilizarse o suceder en diferentes contextos; Contreras (2011) adiciona que usualmente se considera como una acción para indicar que se requiere, anhela o desea un suceso o acción, en un tiempo futuro, pero sin especificar cuándo, es decir, está planificado, pero no realizado, sin embargo, se tienen la esperanza en que suceda.

La definición de necesidades para Álvarez (2008) que corresponde a un ámbito público o estatal, debe responder a la población como si fuera una obligación, porque realmente está dentro de las funciones de las entidades públicas. En una prestación de servicios, una autoridad pública puede establecer un criterio de evaluación de ofertas basado en la comparación, en este sentido las necesidades deben definirse en relación con las especificaciones sabiendo que el receptor puede imponer al prestador del servicio que posee un déficit en particular y bajo condiciones.

El bienestar de la sociedad según García (2000).es un estado de logro en el que se satisfacen las necesidades humanas básicas y en el que las personas pueden coexistir pacíficamente con las entidades y gobiernos que brindan oportunidades para el desarrollo, y que promueven el mismo constantemente; dicho estado se caracteriza por el acceso y la disponibilidad de todos los servicios que cubren las necesidades básicas, como educación, agua, salud, etc., todo lo que sea necesario para llevar una vida digna.

III. Metodología

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Para realizar una investigación usualmente se recurre al método científico, este conjunto de pasos son los que guían el procedimiento de producción de conocimiento científico, pudiendo ser estas mediante la observación, experimentación, razonamiento o cálculos teóricos. Según Tamayo y Tamayo (2012). la metodología científica es característica del conocimiento científico y frecuentemente se basa en la experimentación a través de 05 fases (el problema, la hipótesis, razonamiento y deducción, observación y por ultimo los resultados), por otro lado, la investigación científica se desliga en 03 elementos, objeto, medio que son técnicas adecuadas para llevar a cabo una investigación determinada y el fin de la investigación. En este sentido, la ciencia es un derivado de aplicar previamente la metodología científica para verificarlo, entonces, el método científico es un proceso sistemático mediante el cual llega a obtener el conocimiento a partir de una pregunta válida nacida de una problemática, en esta ocasión la investigación se da por la necesidad de conocer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, de una gerencia dentro de una Municipalidad distrital, 2022.

Esta tesis presenta un enfoque cuantitativo porque es secuencial y puesto a prueba; además, se basa en recopilar o relacionar información y hechos que se pueden cuantificar y medir, tales como sucesos sociales que se pueden convertir en cifras, estadísticas y datos gráficos, como el grado de satisfacción de la ciudadanía, ya que, este enfoque de investigación está basada en la medir las opiniones y satisfacción a través de los cuestionarios, la medición del comportamiento, observando y con información veraz registrada.

Definitivamente, esta tesis se diferencia de los otros, porque se enfoca en reconocer la existencia de una influencia que puede tener la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, lo cual es un aspecto prioritario ante las manifestaciones de inconformidad civil con respecto a los servicios públicos que brinda el estado, además, de esta manera se fomenta la continuidad de nuevas investigaciones nacientes de la temática original y quizá de tipo aplicada

para la resolución de conflictos sociológicos, de tal manera que se determine la influencia de la variable que es independiente en la variable que es dependiente, para aclarar la conexión de las variables, se tienen las siguientes abreviaturas:

El diseño de esta investigación, se sintetiza en los siguientes párrafos, así mismo se fundamenta el por qué este estudio de investigación consta de diseño no experimental con un corte transversal y con un carácter descriptivo correlacional – causal.

“La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular intencionalmente las variables y en la que los fenómenos se observan solo cuando ocurren en su entorno natural y luego se analizan”(Hernández et al, 2010, p.83), en este sentido, esta tesis es no experimental, porque se busca estudiar la influencia de la gestión de calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, se evita manipular las variables, ya que son estudiadas en su forma original, entonces, solo se procede a observar el comportamiento de las variables y a evaluar si existe o no una influencia de la gestión de la calidad de servicio en la satisfacción ciudadana, adicionalmente según los resultados se brindan sugerencias o recomendaciones en base al comportamiento de las variables.

Por otra parte, Hernández (2014) el corte transversal está basado en observar a los sujetos u objetos en su entorno original o real; es decir se selecciona un objetivo de estudio, al mismo tiempo y en el mismo tiempo contando con algunas situaciones o características. Entonces, esta es una investigación transversal descriptiva, ya que se realizará el estudio con una misma variable y recopilando los datos en una sola oportunidad, es decir se va a evaluar solo en un tiempo, en este sentido, el propósito de la investigación es describir las variables y analizar su influencia y su correlación en un momento y situación determinados, para ello se midió la influencia de las variables, gestión de la calidad de servicio públicos en la satisfacción ciudadana, dentro de un determinado espacio y tiempo único; Junio 2022, en el Gerencia de infraestructura, Desarrollo urbano y rural, ubicada dentro de una Municipalidad Distrital del departamento de Ancash.

Por otra parte, se dice que es descriptiva porque “busca la identificación de las propiedades y características fundamentales de cualquier cambio brusco (fenómeno) que este en evaluación, claro y que sea relevante para un grupo de personas o población en general” (Hernández et al., 2010, p. 80), es decir tiene como objetivo describir, explicar y/o predecir la realidad, basada en el análisis de la población, en este caso conformada por los ciudadanos del distrito de seleccionado, todo con la finalidad de contribuir a la estructuración de las teorías científicas, en relación con las variables de estudio; sin embargo al conjugar los términos transversal y descriptivo se obtiene una finalidad de investigación concordante con la de esta investigación, la cual es estimar la magnitud de la influencia que tiene la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción de la ciudadanía.

La investigación es aplicada cuando incluye el mantenimiento del conocimiento y ponerlo en práctica, así como sustentar la investigación científica para encontrar respuestas a aspectos que pueden mejorarse en situaciones de la vida cotidiana. El presente trabajo de investigación según su finalidad es de tipo aplicada porque tiene la característica de recolectar la información utilizando los cuestionarios del Anexo 3, además, es mediante la encuesta como manifestación de la participación ciudadanía que se puede valorar los servicios y obtener los datos correspondientes a cada variable para hacer al análisis de la influencia, además contribuye en la obtención del conocimiento, y en base a ello busca la aplicación o emplea los conocimientos adquiridos para ampliando el contenido y permitir el desarrollo de nuevas teorías y formas de aplicación relacionadas a la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción ciudadana.

Método deductivo, también llamado enfoque hipotético-deductivo, según Sánchez (2019) es un método de trabajo científico que tiene como objetivo explicar un fenómeno a partir de un tema o una hipótesis sobre algo que puede ser observado; el método deductivo se basa en utilizar la lógica y estudiar los hechos generales, en este trabajo se utilizó dicho método porque se partió de general hacia lo específico, es decir se procedió a aseverar la veracidad de la hipótesis general comprobando a las hipótesis deducidas, teniendo en cuenta los conocimientos que

estén obtenidos; lo cual viene a ser, comprobar si la gestión de la calidad de servicios influye significativamente en la satisfacción ciudadana y si consecuentemente, la gestión de la calidad de servicios públicos influye significativamente en cada variable de la satisfacción ciudadana.

El trabajo se identifica con este método porque se plantea una la problemática, procediendo a la recopilación de la información, formular la o las hipótesis, la prueba de la hipótesis, analizar los resultados para finalmente obtener las síntesis; además, con respecto a las hipótesis pueden ser probadas, de tal forma que van a generar tendencias para relacionarlas con o entre las variables y así aportar a futuras investigaciones. Para aplicar este método es fundamental la recopilación de datos, ya que los datos y resultados son necesarios para la aprobación, negación o nulidad de las hipótesis planteadas, por estar sujeto a un método de medición numérica y análisis estadístico, a partir de las cuales se establecen modelos de influencia y, por lo tanto, se pueden sugerir mejoras en la gestión de calidad.

La presente tesis “es un estudio correlación casual porque se limita al establecimiento de las relaciones entre variables sin indicar precisamente sentidos de la causa o querer evaluar relaciones causales” (Hernández, Fernández y Baptista, 1991, p.71), pues su finalidad es dar a conocer si existe o no una incidencia entre dos o más variables en un contexto particular, que sería la satisfacción ciudadana, definitivamente es causal porque busca influencia, esta investigación busca evaluar la influencia de una variable sobre otra, es decir, si la gestión de la calidad del servicio público influye en la satisfacción de las personas, y por ende comprobar de qué forma se vinculan entre si para analizar la magnitud de esta investigación.

Por otra parte, la correlación causal puede dar la predicción de un valor aproximado que tienen las dimensiones o un grupo de individuos en una variable, en función del valor que se obtenga de la variable, de acuerdo con lo mencionado, esta investigación contiene el adicional causal, porque se considera que una de las variables, la independiente, influenciara a la otra, que será la dependiente; sin embargo, es fundamental medir cada una de ellas, de tal forma, que se pueda

cuantificar, analizar y establecer los vínculos que resaltaran la incidencia, en este trabajo se inició dimensionando la gestión de la calidad de los servicios públicos, a través de su modelo y la aplicación del mismo, y para la segunda variable, la satisfacción de la ciudadanía, las dimensiones son percepción ciudadana, priorización y alcances, elementos tangibles, fiabilidad y perduración de servicios.

El alcance de esta investigación según Batanero (2001) radica en conocer cómo se comportan ambas variables y corroborar si se da la influencia de la gestión de la calidad de los servicios públicos en la satisfacción ciudadana, todo ello basado en los servicios públicos que brinda la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, dentro de la Municipalidad Distrital; de tal manera que solo así se podrá obtener un resultado positivo o negativo, en este sentido, si las dos variables no se correlacionan causalmente, entonces son incompatibles y estarían siguiendo un patrón sistemático haciendo poco probable y difícil de predecir, en cambio, si las variables están asociadas y se conoce la magnitud de la relación y se tienen las bases para predecir.

3.2. Variables y Operacionalización

La definición conceptual de las variables, para Tamayo y Tamayo (2003) es aquella que define o muestra junto con otros términos cómo entenderíamos una variable en el contexto de nuestra investigación, en esta ocasión, se definió conceptualmente la gestión de la calidad, la satisfacción ciudadana y los servicios públicos, estas definiciones conceptuales son avaladas por una comunidad científica o profesional y derivada de una revisión de la literatura; entonces una variable es un elemento que puede tomar diferentes valores, conceptos y/o métodos, como un sistema particular de experimentos u observaciones; en este sentido, dentro de las investigaciones correlaciones usualmente existen dos variables: variable independiente y variable dependiente (Arias, 2006).

En esta oportunidad, se considera la gestión de la calidad de servicios públicos como una variable independiente, mientras que la satisfacción ciudadana será considerada una variable dependiente. En otro aspecto, Grajales (1996) como

definición de operación se contiene un conjunto de procedimientos, técnicas y métodos para medir una variable en estudios de caso, además constituye las actividades que debe realizar un observador para percibir las impresiones que indican la existencia de una conceptualización teórica en una elevada o diminuta medida.

Según la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019) establece que la gestión de la calidad de servicios públicos, dentro de la política nacional de gestión pública (Peru) se reconoce que todo ciudadano demanda un estado moderno, que esté presente y al servicio de la población, sin embargo esto abarca una serie de transformaciones en los enfoques y prácticas de la gestión, en este sentido, la calidad se establece como la capacidad satisfacer las necesidades de la ciudadanía, así lo establece la norma esta norma técnica, por lo cual establece puntos referenciales para que las entidades públicas acaten acciones que les permita mejorar tanto sus bienes como servicios

La variable Gestión de la calidad de los servicios públicos, es independiente porque es aquella que establece el valor de la variable dependiente, es decir, es la que causa un cambio o variación que se pueda dar en la satisfacción ciudadana, ya que la gestión que realiza una Municipalidad Distrital, específicamente la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural es la que va a determinar la satisfacción ciudadana de los ciudadanos que asisten al determinado espacio.

Por otra parte, la gestión de la calidad de servicios públicos es una variable cualitativa porque se expresa mediante una normativa, la cual consta de una serie de pasos y recomendaciones que tendrían que ser aplicadas en las entidades públicas para mejorar la calidad de los servicios, sin embargo, también abarca cualidades o características que se pueden enlazar con números clasificatorios para ser una variable estadística sin dejar de ser cualitativa.

Satisfacción ciudadana, solo satisfacción, en latín gratificación, es el acto y efecto de estar complacido o satisfecho, este verbo se refiere al pago de lo debido, la satisfacción de los apetitos, el apaciguamiento de las pasiones del espíritu, la

satisfacción de ciertas demandas, la recompensa digna o la desestimación de un reclamo; cuando se conjuga y se vuelve satisfacción ciudadana, la Presidencia del consejo de ministros: Gestión de la calidad (2019) se orienta con el fin de promover la idea de dar prioridad a las personas y proporcionar un marco para la transformación de la prestación de servicios públicos.

La satisfacción ciudadana, es la variable dependiente porque es aquella que está sometida a los cambios que le dé la variable independiente, en este sentido, dentro de esta investigación, la satisfacción ciudadana está conectada forma en que se aplica la gestión de la calidad de servicios públicos en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital, es decir, es decir depende de la administración interna.

En este sentido, la satisfacción ciudadana es una variable cuantitativa porque se puede expresar estadísticamente, mediante cifras que, para este caso son recaudadas con el apoyo de la opinión ciudadana y una encuesta de satisfacción, lo cual permite realizar el análisis con métodos estadísticos que comprueben la influencia que tiene la gestión de la calidad de servicios públicos sobre la variable dependiente, que es la satisfacción ciudadana.

M: Muestra

GC: Gestión de calidad de servicio

SC: satisfacción ciudadana

I: Influencia entre las dos variables

Tabla 1:

Operacionalización de Variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador
VI: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Abarca una serie de transformaciones en la práctica y en los enfoques de la gestión, en este sentido, la calidad se establece como la capacidad satisfacer las necesidades de la ciudadanía, así lo establece la norma técnica, por lo cual establece puntos referenciales para que las entidades públicas acaten acciones que les permita mejorar tanto sus bienes como servicios (Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, 2019)	Mediante la normativa, se establece pasos, puntos, requisitos y detalles para una óptima gestión de la calidad de los servicios públicos.	Componentes del Modelo	Necesidad y Expectativa
				valor de servicio
				Fortalecimiento
				Medición y Análisis de la calidad
				Liderazgo y compromiso de la dirección
			Cultura de calidad	
			Aplicación del Modelo	Condiciones Previas
				Planificación
				Ejecución
				Seguimiento y control
VD: SATISFACCIÓN CIUDADANA	El verbo satisfacer se refiere al pago de lo debido, apaciguamiento de ciertas demandas, la recompensa digna o la desestimación de un reclamo; cuando se conjuga y se vuelve satisfacción ciudadana, se orienta con el fin de promover la idea de dar prioridad a las personas y proporcionar un marco para la transformación de la prestación de servicios públicos. (Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes, 2007).	Mediante la encuesta, se valora la opinión ciudadana con respecto a los servicios públicos que brinda el estado, lo cual, a su vez, indica si la población tiene satisfacción o insatisfacción.	Percepción	Opiniones del ciudadano
			Priorización y alcances	Prioridad y alcances
			Elementos tangibles	Materiales
			Fiabilidad ciudadana	Puntualidad
			Perduración de servicios	Desempeño

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

La población de una investigación para Carrasco (2006) suele ser generalmente considerada como un grupo o colección de personas, individuos u objetos, quienes son parte principal de la consulta científica. Sin embargo, debido al tamaño exuberante de algunas poblaciones, los investigadores usualmente no pueden evaluar a cada individuo que se encuentre dentro de la zona de estudio, además de que tendría un costo muy alto y requeriría de bastante tiempo, es por ello que los investigadores optan por confiar en las técnicas de muestreo.

Para Valderrama (2013), la población es un grupo finito o infinito de individuos, personas, objetos, entre otros, que posean características en común, como ingresar a un mismo lugar; en base a lo mencionado anteriormente, la población de este trabajo de investigación son los ciudadanos que habitan en la jurisdicción del distrito, se resalta que al mencionar “ciudadanos”, es en referencia a hombres y mujeres mayores de los 18 años.

La unidad de análisis, es una unidad de estudio, o también puede ser un sujeto u objeto de estudio, conceptualizando de otra manera, son cada uno de los elementos que conforman a la población, por lo tanto, Azcona, Manzini y Dorati (2013) afirman que son parte de la muestra y serán los estudiados. Para esta tesis la unidad de análisis son los ciudadanos que reciben o han recibido algún servicio por parte de la Gerencia seleccionada, específicamente de la Gerencia de infraestructura, Desarrollo urbano y rural.

Para Murria (2010), la muestra es un subgrupo del conjunto o una parte de la población que se quiere estudiar o es de interés, y donde se recopilarán los datos, los cuales deben de identificarse previa y correctamente con anticipación para tener la certeza que están en representación de la población. Para este estudio se utiliza el proceso cuantitativo, por ello, en este trabajo se pretende que los resultados encontrados en la muestra sean generalizados o extrapolados hacia la población, en este sentido se prefiere que la muestra sea estadísticamente representativa, ya que cada muestra perteneciente al enfoque cuantitativo debe ser representativa, por lo tanto, utilizar los términos aleatoriamente resalta solo un tipo de proceso mecánico

que se ocupa de la probabilidad y por el otro, se encarga de la elección de elementos o unidades, sin embargo, es importante la especificación del tipo de muestra y el procedimiento de muestreo, entonces, en base a lo mencionado se tienen 02 (dos) tipos de muestras, las probabilísticas y las no probabilísticas.

Dentro del grupo que conforman las muestras probabilísticas, los elementos que conforman la población tienen la misma probabilidad de poder ser seleccionados como muestra y obtenidos definiéndolos aleatoriamente, según Lopez (2010). cada individuo tiene la probabilidad de ser escogidos, sin restricción de género, clase social, entre otros, así como, también se debe definir el tamaño de la muestra, y por medio de una elección al azar. Mientras que, en las muestras no probabilísticas, “las personas se eligen entre factores que no son dependientes de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características, requerimientos y propósito de la investigación” (Hernández-Sampieri et al., 2013, p.31). Entonces, bajo los conceptos dados, para la presente investigación se utilizó una muestra probabilística, ya que se basa en selección aleatoria de los ciudadanos, donde todos tienen la misma probabilidad de ser encuestados y representan a los habitantes del distrito y a su opinión con respecto a los servicios públicos que brinda la gerencia seleccionada.

Para que el universo de la muestra sea el necesario y tenga la funcionalidad que requiere la investigación, se procedió a realizar el muestreo como herramienta para que se determine la parte de la población que debe examinarse con la finalidad de realizar correctamente esta tesis mediante una distinción de la población y muestra en general (Carrasco, 1995). Es por ello, que se toma como referencia el número de personas que registran su entrada, es aquí donde obtiene el número de personas que ingresan a la Gerencia seleccionada, sin embargo, para obtener el número de ciudadanos que participan en la encuesta de investigación se recurrió a sacar el promedio de los últimos 06 meses como referencia base, de esta manera se obtiene que por cada mes ingresan 310 personas rumbo a las oficinas pertenecientes a la gerencia seleccionada, dicho valor fue el universo dentro del cálculo del tamaño de la muestra.

Al realizar una muestra probabilística, es fundamental establecer el tamaño de la muestra, es por ello, que Garcia (2013) habla sobre que la muestra probabilística es más que una sencilla operación aritmética que proporcione un valor, sino que realmente se da como una función matemática, es decir depende de sus componentes, es por ello, que modificar o cambiar una variable, necesariamente esta relacionada al cambio de la otra variable considerada en la ecuación, permitiendo una mayor aproximación al número requerido, ajustando a su vez el poder estadístico con parámetros externos. Entonces, dado que el conjunto es N o también llamado el universo que se estableció en base a los registros explicados en el párrafo anterior, ahora se plantió un método empírico para encontrar un número determinado que sea el representante muestral del universo y en concordancia con el muestreo, contando con una posibilidad mínima aceptable de error; es por ello que para establecer el tamaño de la muestra se tiene que aplicar la fórmula:

Figura 5:

Formula Probabilística para determinar la muestra.

<p>N = Tamaño de la población Z = Nivel de confianza P = Probabilidad de ocurrencia del evento Q = Probabilidad de no ocurrencia del evento d = Margen de error permitido n = Tamaño de la muestra</p>	$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$
---	---------------------------------------

Fuente: Garcia, 2013

A continuación, se procede a remplazar los siguientes datos:

Cantidad de la población: 310 ciudadanos

Máximo error aceptable: 5%

Heterogeneidad: 50%

Confiabilidad: 95%

$P = 0.5$

$Q = 0.5$

Obteniendo como “n” o tamaño de la muestra: 172 ciudadanos, los cuales serán elegidos aleatoriamente para participar en la encuesta.

3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Primero hay que definir que la función principal de una técnica para la recolección de datos es el registro de las variables empíricas y a partir de ello, en la lógica cualitativa se genera el o los modelos de concepto, mientras asumido Yuni & Urbano (2014) manifiesta que en la lógica cuantitativa se contrasta con el modelo teórico. En este sentido, las dimensiones de las técnicas para recopilar los datos encaran al investigador con un proceso para la toma de decisión sobre el optar por las técnicas que sean en su mayoría apropiadas para los fines de la investigación que se está llevando a cabo.

Por otra parte, Palella y Martins (2017) resalta que la técnica de la encuesta tiene por finalidad la obtención de datos proveniente de varias personas cuyas opiniones le importan al investigador, es por ello, que se utiliza una lista de preguntas que se entregan a los ciudadanos quienes, en forma opcional pueden proporcionar sus datos o ser anónima y las responden física o virtualmente.

Para esta tesis se seleccionó como técnica la encuesta para los ciudadanos que recibieron un servicio por parte de la Gerencia de infraestructura, Desarrollo urbano y rural, ya que la información recolectada proviene de las propias personas y se recolecta a través de la encuesta para medir la satisfacción de las personas por medio de diferentes enfoques, en este caso el social y de desarrollo en general; además con las encuestas se da lugar al establecimiento de un contacto con las unidades de análisis por medio del instrumento.

Para Palella y Martins (2017) los instrumentos recolectores de datos pueden ser cualquier recurso que el investigador pueda usar para aproximarse a las variables y extraer de estos la información, por otra parte, los instrumentos concretos pueden distinguirse en 02 aspectos diferentes, la forma y el contenido. Generalmente “los instrumentos de recolección de datos, son pruebas, como cuestionarios, inventarios, programas de entrevistas, tutoriales, escalas de calificación, diseños de encuestas, o cualquier otra manera que se pueda utilizar para recopilar los datos o la

información” (Meneses, 2011, p.19). Respecto a aquellos elementos que son del interés para el estudio, entre los instrumentos más utilizados se tiene el cuestionario y la escala de actitud, estos están compuestos por un grupo de preguntas relacionadas a las variables, las cuales están sujetas a la medición, y que son elaboradas teniendo los indicadores de la investigación, como modalidades de encuesta se puede resaltar, las encuestas en persona y encuesta online.

Para la recolección de la información se utilizó como instrumento los cuestionarios, uno para cada variable, basándose respectivamente en las dimensiones y sus indicadores para poder recolectar los datos con respecto las variables de la investigación: Gestión de calidad de servicios público y satisfacción ciudadana, ya que con ello se determinará la influencia; además, este cuestionario es físico y se complementa con un formulario de Google, el cual está diseñado de manera que nos permita determinar el alcance influenciado de la gestión de la calidad del servicio público en la satisfacción del ciudadano.

Ficha técnica del cuestionario 1:

Nombre: Instrumento de medición para la Gestión de la calidad de servicios públicos en la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural.

Autor: Nicole Antuanette Arroyo Rivera

Medición:

Escala de valores

- N - Nunca - (1)
- CS - Casi Nunca - (2)
- A - A Veces - (3)
- CS - Casi Siempre - (4)
- S - Siempre - (5)

Dimensiones

- D1: Componentes del Modelo 13 Ítems
- D2: Aplicación del Modelo 10 Ítems

NIVELES Y RANGOS	BAJO	REGULAR	ALTO
Gestión de la calidad de servicios públicos	[23 - 53]	[54 - 84]	[85 - 115]
D1: Componentes del Modelo	[13 - 30]	[31 - 47]	[48 - 65]
D2: Aplicación del Modelo	[10 - 23]	[24 - 36]	[37 - 50]

Ficha técnica del cuestionario 2:

Nombre: Instrumento de medición para la satisfacción ciudadana en la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural.

Autor: Nicole Antuanette Arroyo Rivera

Medición:

Escala de valores

MI - Muy Insatisfecho - (1)

IS - Insatisfecho - (2)

I - Indiferente - (3)

S - Satisfecho - (4)

M - Muy Satisfecho - (5)

Dimensiones

D1: Percepción ciudadana	6 Ítems
D2: Priorización y alcances	6 Ítems
D3: Elementos Tangibles	6 Ítems
D4: Fiabilidad ciudadana	5 Ítems
D5: Perduración de servicios	7 Ítems

NIVELES Y RANGOS	BAJO	REGULAR	ALTO
Satisfacción Ciudadana	[30 - 69]	[70 - 109]	[110 - 150]
D1: Percepción ciudadana	[06 - 13]	[14 - 21]	[22- 30]
D2: Priorización y alcances	[06 - 13]	[14 - 21]	[22- 30]
D3: Elementos Tangibles	[06 - 13]	[14 - 21]	[22- 30]
D4: Fiabilidad ciudadana	[05 - 11]	[12 - 18]	[19- 25]
D5: Perduración de servicios	[07 - 16]	[17 - 25]	[26 - 35]

Para Urrutia (2014) la validez de contenido representa la búsqueda de responder si se está abarcando todos los aspectos relacionados con las variables y con el diseño, para así medirlo correctamente mediante el instrumento seleccionado, en este caso, el cuestionario; sin embargo también se tiene otra forma de validez, que es la de constructo la cual hace referencia a que se puede inferir con respecto a las calificaciones de las pruebas relacionadas con el concepto, para demostrar el tipo constructo se realizan las siguientes pruebas: homogeneidad, convergencia y evidencia de la teoría (Lamprea, 2007). En otro aspecto se tiene la validez de criterio

la cual hace referencia a aquel instrumento que mida a la variable misma, es por ello que con esta validez se pueden realizarse correlaciones para establecer la medida en que los distintos instrumentos miden la misma variable, se puede medir esta validez de 03 maneras: convergente, divergente y predictiva (Lamprea, 2007).

Tabla 2:

Parámetros de Validez

0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy válida
0,72 a 0,99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

Fuente: Elaboración propia.

En esta investigación se realizó la validez del instrumento a través del juicio de los expertos, las cuales fueron cuantificadas para determinar numéricamente si el instrumento consta de validez y concordancia.

Tabla 3:

Validez de los instrumentos.

	Promedio	
Instrumento 1 - Gestión de la calidad de servicios públicos	0.95	Como es mayor a 0.90 tiene validez y concordancia excelente
Instrumento 2 – Satisfacción ciudadana.	0.95	Como es mayor a 0.90 tiene validez y concordancia excelente

Fuente: Elaboración propia.

Según Hernández, at. (2003) la confiabilidad de un instrumento de medición se determina a través de una diversidad de técnicas, y se refiere al grado del cual el aplicar repetidas veces al mismo sujeto producirá resultados similares e iguales; además Oviedo (2005) menciona que existe una variedad de coeficientes mediante los cuales se puede evaluar la confiabilidad, entre ellos se tiene el Alfa de Cronbach la cual debe arrojar una confiabilidad mayor al 70% o 0.7 para que pueda ser aceptado el instrumento, ya que este es un rango confiable para la aplicación.

Tabla 4:*Parámetros de confiabilidad.*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002) .

La confiabilidad indica el grado en el que, al aplicar repetidamente el instrumento en un mismo sujeto, se produzcan los mismos resultados; mientras que la validez hace referencia al grado en el que dicho instrumento hace la medición de lo que se supone que se necesita medir y llevar a cabo el análisis de la investigación (Sánchez, 2017). Es por ello, que para esta investigación se aplicó una prueba piloto, realizando una encuesta de prueba con el 10% de la muestra, es decir el 10% de 172 ciudadanos, obteniendo un total de 17 ciudadanos que participaron en la prueba piloto, con los datos obtenidos se procedió a determinar la confiabilidad del instrumento, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 5:*Confiabilidad del cuestionario gestión de la calidad de servicios públicos.*

Coeficiente de confiabilidad para el cuestionario de la variable 1 - Alfa de Cronbach)	0.83
Cantidad de ítems del instrumento	23.00
Suma de la varianza de los ítems	8.61
Total de Varianza del instrumento	44.84

ACEPTADO

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6:*Confiabilidad del cuestionario Satisfacción ciudadana.*

Coeficiente de confiabilidad para el cuestionario de la variable 2 - Alfa de Cronbach)	0.74
Cantidad de ítems del instrumento	30.00
Suma de la varianza de los ítems	12.64
Total de Varianza del instrumento	43.87

ACEPTADO

Fuente: Elaboración propia.

En otro aspecto, Hidalgo (2005) señala que la confiabilidad es dependiente del procedimiento de la observación con el cual se describe específicamente lo que está pasando dentro de un contexto determinado, considerando el tiempo, el lugar y contexto del estudio, de tal forma que se puedan intercambiar los juicios con otros observadores y/o investigadores, ya sean actuales o futuros.

En este estudio, el método de tratamiento se da a través de la encuesta, en la que las variables relevantes poseen indicadores y una escala valorativa, como se muestra a continuación:

Tabla 7:

Escala y/o valoración.

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala y valoración
VI: Gestión de la calidad de servicios públicos	Componentes del Modelo	Necesidad y Expectativa	1,2,3	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
		Valor de servicio	3,4,5	
		Fortalecimiento	6,7	
		Medición y análisis de la calidad	8,9,10	
		Liderazgo y compromiso de la dirección	11	
		Cultura de calidad	12,13	
	Aplicación del Modelo	Condiciones Previas	14,15	
		Planificación	16,17	
		Ejecución	18,19,20	
		Seguimiento y control	21,22,23	

VD: Satisfacción ciudadana	Percepción ciudadana	Opiniones del ciudadano	1,2,3,4,5,6	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Priorización y alcances	Prioridad y alcances	7,8,9,10,11,12	
	Elementos tangibles	Materiales	13,14,15,16,17,18	
	Fiabilidad ciudadana	Puntualidad	19,20,21,22,23	
	Perduración de servicios	Desempeño	24,25,26,27,28,29,30	

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimiento para recopilación de datos informativos

La encuesta realizada mediante el cuestionario se recolecta mediante un conteo físico y digital, para organizar la información recaudada se utilizó Microsoft Excel 2022 y los formularios de Google, cabe resaltar que para realizar la encuesta se respetó el origen de la gestión de la calidad de servicios públicos basada en la norma técnica, mientras que para la variable de satisfacción ciudadana se manipulo para poderla relacionar con y establecer la influencia con la gestión de la calidad de servicios públicos, bajo el control normativo de la misma.

Para la aplicación del instrumento, se solicitó el permiso de la entidad, específicamente de la Gerencia Infraestructura, Desarrollo Urbano y Rural de una Municipalidad Distrital de Ancash; ya que se hará mención al nombre de la Gerencia y la información física fue recaudada en cercanía al municipio; en este sentido, por respeto se procedió a brindar una carta de presentación del investigador presente y se obtuvo la respuesta con la carta de recepción de la municipalidad, la cual informa a la Gerencia seleccionada sobre la encuesta aplicada alrededores de la entidad, tal y como se muestra en el Anexo 4 y Anexo 5.

En el procesamiento de la información se empleó el software SPSS para Windows 64bit en español, lo cual fue el punto clave para procesar los nuevos datos estadísticos obtenidos en la encuesta; a partir de ello se da la presentación de los resultados, de una forma ordenada, utilizando las tablas y gráficos estadísticos, que servirá para facilitar el análisis de la investigación correlacional causal.

3.6. Método de análisis de datos

En esta parte del trabajo de investigación, se describe la organización estadística de la información obtenida a través de las técnicas de análisis estadístico, las cuales son utilizadas para el procesamiento de los datos, y estos a su vez proporcionarán los resultados y mediante ello se iniciará con el análisis, para obtener las conclusiones. Como la investigación es cuantitativa se elaboró un instrumento para la recolección de datos, el cual fue sometido al juicio de los expertos, comprobándose su confiabilidad, mediante alfa de cobranch, por consiguiente, se dio la aplicación de la encuesta en la gerencia seleccionada, para luego ingresar la información y procesarla en el programa SPSS; en este sentido, para la agrupación de la información recaudada se optó por realizar el análisis descriptivo, donde se hizo uso de los gráficos agrupados por intervalos, como histogramas y también los gráficos en barras.

Como ya se mencionó anteriormente, el análisis realizado es empleando las técnicas estadísticas para responder a la formulación del problema, sin embargo, según Valderrama (2013) también es fundamental para que de esta manera se compruebe la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas, para luego verificarla determinando si estas hipótesis son nulas, válidos o inválidas; es por ello que es fundamental el procesamiento numérico de los resultados basado en el método hipotético deductivo.

Para la prueba de las hipótesis, se utilizó el análisis inferencial ya que se necesitó inferir los parámetros de la población a partir de las estadísticas muestrales, este análisis también busca describir las estadísticas de la muestra; además, para aprobar o rechazar la hipótesis general, se empleará el coeficiente de correlación Pearson específicamente para cada dimensión de la variable satisfacción ciudadana; también se considera la aplicación de una regresión lineal simple, para estimar el efecto de una variable sobre otro, y así poder brindar la oportunidad de predecir las puntuaciones de un variable, tomando puntuaciones de la otra variable, de tal manera que se puedan generar las conclusiones de este trabajo de investigación.

3.7. Aspectos éticos

El avance científico y tecnológico a través de la investigación aporta conocimientos, procesos y avances diarios en diferentes rubros que aportan innumerables beneficios a los estudiantes pero que, por otro lado, en ocasiones surgen de la investigación humana en casos médicos y diversos problemas y dilemas éticos, es por ello que Hernández (2002) menciona que al realizar una investigación, como un producto propio, es responsabilidad del autor que todo en la investigación sea cierta, con base y veraz. En este sentido, dentro del contenido de esta investigación se respeta la información de otros autores y se reconoce mediante las citas utilizadas.

Según Carazo (2006) el rigor se basa en condiciones, es objetivo y se adhiere estrictamente al análisis y diseño estadísticos precisos, es por ello que la investigación presenta datos recolectados de manera veraz, vigente y real, además se procesa la información imparcialmente. Según Álvarez (2011) esta característica incluye la capacidad de transmitir o extender resultados a otros contextos o grupos, se trata de una cuestión que pone a prueba hasta qué punto los resultados son relevantes para otro contexto, donde se ha descrito en detalle la ubicación y las características humanas del fenómeno estudiado, por ello, este trabajo se ha realizado con rigor y calidad científica, asegurando la transparencia y veracidad de este trabajo.

En esta investigación, donde participen personas se deben realizar de acuerdo con cuatro principios basados en la ética, a saber, el respetar a las personas, la beneficencia, sin malicia y la justicia (De Zan, 2004). En tal sentido, este estudio concuerda con dichos principios, pues está basada en el derecho fundamental de las personas para dar mejora a la calidad de los servicios en beneficio de la prosperidad, sin maldad, alegando por lo que es justo y digno, sin lucros.; además el realizar la encuesta no implica un riesgo físico y/o psicológico la autoría de la muestra en estudio, puesto que el cuestionario, es llenado por las personas que ingresan al municipio, según su opinión con respecto a los servicios que brinda el Gerencia de infraestructura, Desarrollo urbano y rural.

IV. Resultados

Santa y su villa han presenciado ciertos sucesos históricos de trascendencia dentro del territorio, tanto a nivel nación, región y localidad, inolvidables y que deben encumbrarse en el recorrido de la identidad cultural de los habitantes, además, Santa es un lugar con, valle, río, pueblo, aldeas, cualquiera que sea la zona de opción, se debe resaltar que desde la antigüedad ha atraído al ser humano, por la cantidad de agua que lleva el río y la fertilidad de sus tierras que contiene su jurisdicción, desde el nacimiento en la altura de la Cordillera Blanca hasta el nivel de su playa en el Océano Pacífico. Desde la época precerámica, hasta finales de la Edad Media, pasando por los estados de la región en general, Santa estuvo habitado por el hombre costeño, la yunga, también llamada la región andina; además la ciudad de Santa fue una sede del gobierno en la época de la colonia, asimismo, fue en esta parte del país se tuvo un puerto ubicado estratégicamente para ciertas operaciones de índole militar Libertador y más operaciones internas de la división Ancash (Municipalidad Distrital de Santa, 2022).

El distrito de Santa pertenece a la provincia de Santa, ubicado en el departamento de Ancash - Perú. Se trata principalmente de comunidades agrarias del valle costero del río Santa ubicadas alrededor de la ciudad de Santa, su capital y mayor centro de población. Limita al norte con el distrito de Virú, al este y sureste con el distrito de Chimbote, al sur con el distrito de Coishco y al oeste con el Océano Pacífico (Municipalidad Distrital de Santa, 2022). A continuación, se sugieren las siguientes rutas para llegar al distrito:

Opción 1: Lima – Trujillo - Santa

Vuelo: de Lima a Trujillo (Sin escalas), Tiempo estimado: 1h 10min

De Trujillo a Santa (124.9 km): por Au. Panamericana Nte./Panamericana Nte./Carretera 1N, Tiempo estimado: 2 h 19 min.

Opción 2: Lima – Huaraz - Santa

De Lima a Santa (442 km): por Au. Panamericana Nte./Ctra. Panamericana Nte./Carretera 1N, Tiempo estimado: 6 h 31 min. Pueden ir en auto o bus provenientes de algunos ejemplos como: son Linea, Oltursa y Huaraz aurs con precios de 30 a 80 nuevos soles hasta huaraz y luego tomar otro bus hasta Santa.

Figura 6:

Ubicación de la provincia de Ancash.



Fuente: https://es.m.wikipedia.org/wiki/Archivo:Ubicaci%C3%B3n_Cabana_Peru

Figura 7:

Ubicación distrital.



Fuente: <http://www.munidistsanta.gob.pe/santa.html>

Dentro de la Topología, Geología y el Clima, se puede decir que Santa tiene el tipo de suelo arenoso pero fértil en ciertas áreas cercanas con superficie plana. Dentro del Valle del Santa existe una extensa planicie constituida por sedimentaciones y ubicados sobre un lecho rocoso originario de un volcán y roca de origen andino batolítica, horadado por el río y simulación limitada de sedimentos; con respecto al clima el valle de Santa tiene una temperatura a nivel atmosfera que es de tipo sub tropical y árido, con una precipitación casi nula o escasa, en la medida baja o media.

Desde el quinto mes (mayo) hasta el onceavo mes (noviembre) se forma una neblina de características medianamente densa; mientras que los estándares climáticos que representan el valle tienen correspondencia con la estación de Rinconada, la cual se ubica en las cercanías de los sistemas de riego pertenecientes a Chimbote y Irchím (Municipalidad Distrital de Santa, 2022).

Su superficie cubre un área de 38.61 kilómetros cuadrados, actualmente se encuentran en proceso de re- administración las localidades de Tambo Real, Vinzos y Suchimán, pertenecientes a Chimbote, por otra parte, según el INEI (2007), el municipio tiene en total 18010 habitantes, dentro de los cuales, 9135 son hombres y 8885 son mujeres, divididos en 15754 en la zona urbana y 2256 en rural. Se aprecia que la zona ha progresado considerablemente logrando que la mayoría de la población se encuentre dentro de la zona urbana. A continuación, se resumen los centros poblados que conforman el distrito de Santa son:

Figura 8:

Los centros poblados del distrito.

Barrio Guapo	Casa Colorada	Cesar Vallejo	El Alto	Huamanchacate	Javier Heraud	La Huaca
Rio Seco	Lavandero	Manuel Seminario	Nueva Esperanza	Pampa La Grama	Primavera	Pueblo Viejo
Puente Santa	Puerto Santa	San Bartolo	San Carlos	San Dionisio	San Fernando	San Juan
	San Luis	San Martin	Santa Pueblo	Santa Rosa	Tupac Amaru.	

Fuente: Elaboración propia

Después de haber describió al distrito de santa se procedió a presentar los resultados de la encuesta, iniciando con los resultados obtenidos para cada pregunta, luego se procedió a elaborar la estadística descriptiva la cual describe los

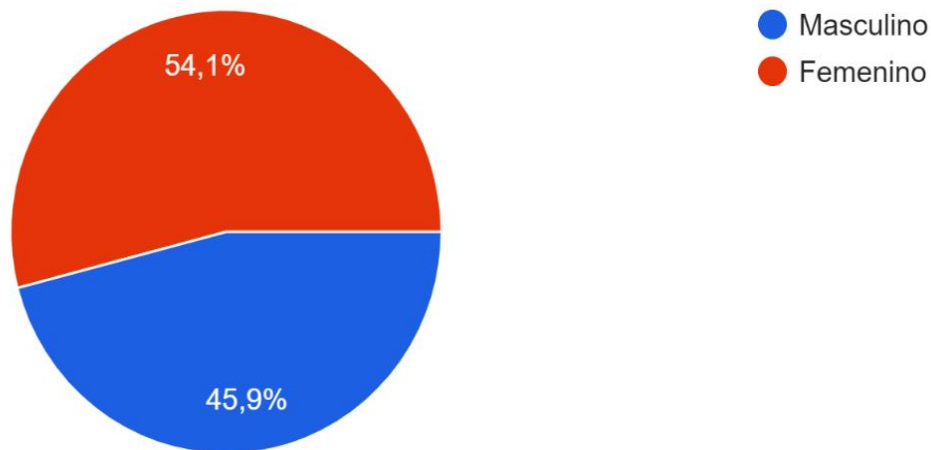
resultados por variables y dimensiones; finalmente se procedió a realizar la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación, utilizando la prueba de Spearman; en este sentido a continuación se presentan los resultados obtenidos por cada pregunta de la encuesta:

Genero de los encuestados.

En la figura 9 se detalla el género de los encuestados, por lo que se tiene que el 54,1% de los encuestados fueron mujeres, mientras que el 45,9% son hombres, entonces se puede concluir que mayormente son las mujeres quienes asisten a la gerencia para obtener algún servicio o que tiene mayor interés sobre los servicios que presta dicha gerencia

Figura 9:

Grafica representativa de los encuestados por género.



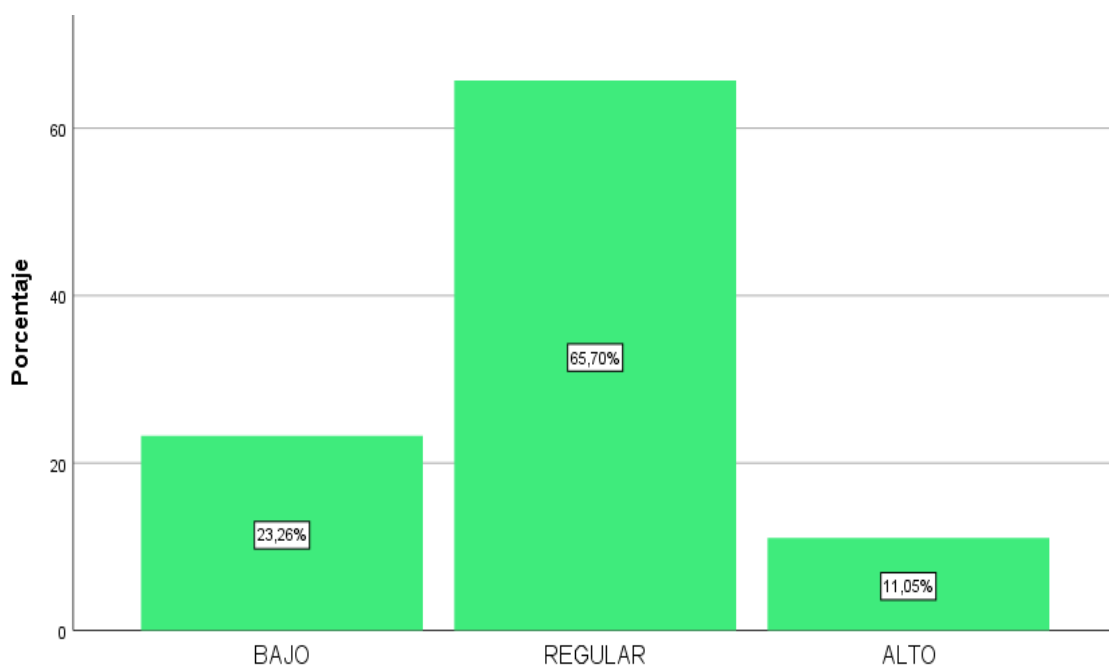
Fuente: Base de datos Google drive.

Resultado descriptivo de la variable Gestión de la calidad de servicios públicos.

Para el análisis de la variable gestión de la calidad de los servicios públicos, se tiene la figura 10, la cual representa los resultados obtenidos del análisis de la encuesta aplicada a los 172 ciudadanos, dicho análisis arrojó que un 23,26% opinan la gestión de la calidad de los servicios públicos es baja, mientras que un 65,70% opina que es regular; por último, solo el 11,05% opina que el nivel de la gestión de la calidad de servicios públicos es alto. Por lo cual, se puede concluir que la gestión de la calidad de los servicios públicos en la gerencia seleccionada es regular.

Figura 10:

Grafica Porcentual de la variable Gestión de la calidad de servicios públicos.



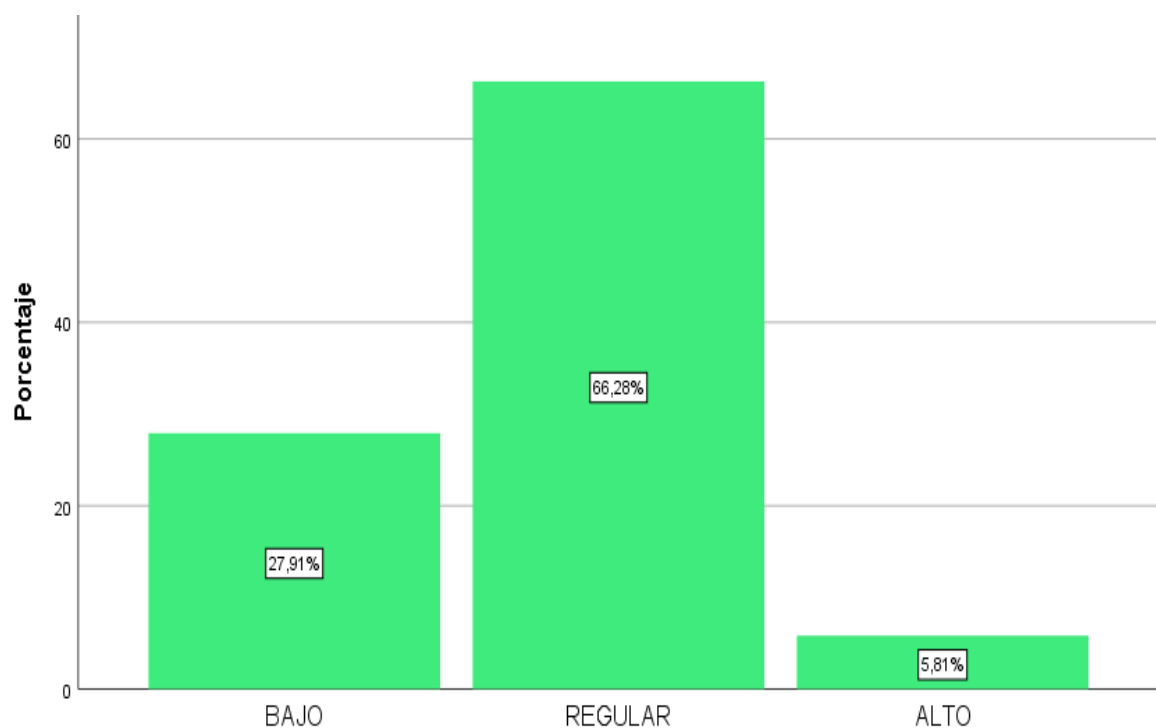
Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la dimensión componentes del modelo.

La variable gestión de la calidad de los servicios públicos, esta dividida en 02 dimensiones, específicamente en la primera dimensión analizada, es decir, la dimensión componentes del modelo, se tiene que la información fue recaudada a través de la encuesta aplicada a 172 ciudadanos y se obtuvo los resultados que se muestran en la figura 11, la interpretación del grafico es la siguiente: Un 27,91% es bajo, mientras que un 66,26% opina que es regular; por último, solo el 5,81% opina que el nivel de los componentes del modelo de los servicios públicos es alto. Por lo cual, se puede concluir que la consideración de los componentes del modelo es regular.

Figura 11:

Grafica Porcentual de la dimensión Componentes del modelo,



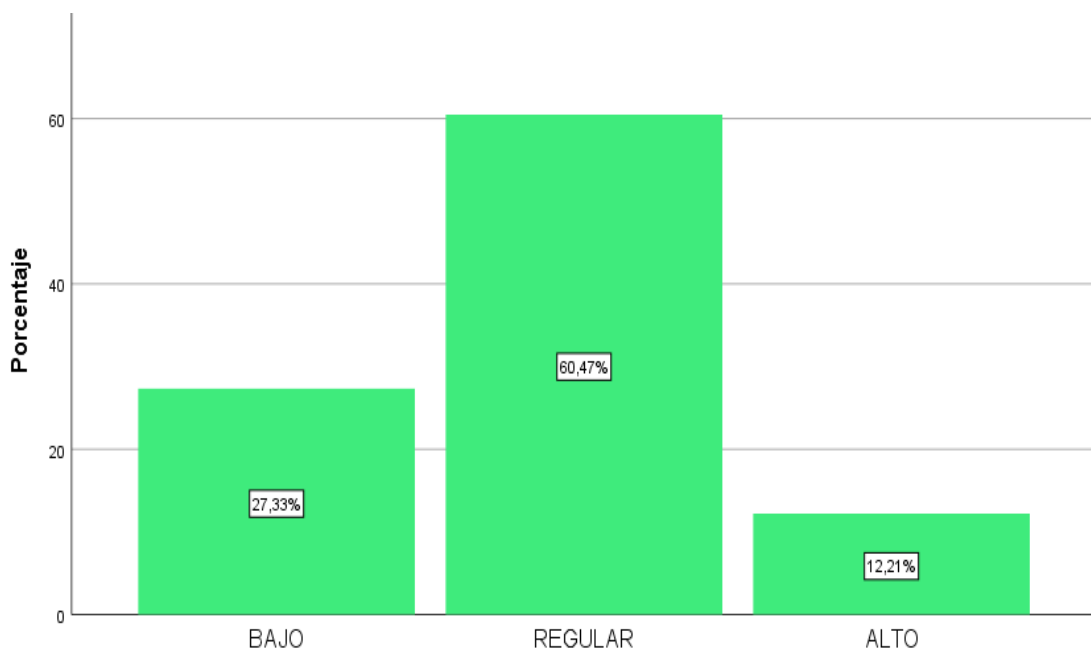
Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la dimensión aplicación del modelo.

La variable gestión de la calidad de los servicios públicos, esta dividida en 02 dimensiones, específicamente en la segunda dimensión analizada, es decir la dimensión aplicación del modelo, se tiene que la información fue recaudada a través de la encuesta aplicada a 172 ciudadanos, se obtuvo los resultados que se muestran en la figura 12, la interpretación del grafico es la siguiente: un 27,33% es bajo, mientras que un 60,47% opina que es regular; por último, solo el 12,21% opina que la aplicación del modelo de los servicios públicos es alta. Por lo cual, se puede concluir que la consideración de la aplicación del modelo es regular.

Figura 12:

Grafica Porcentual de la dimensión Aplicación del modelo.



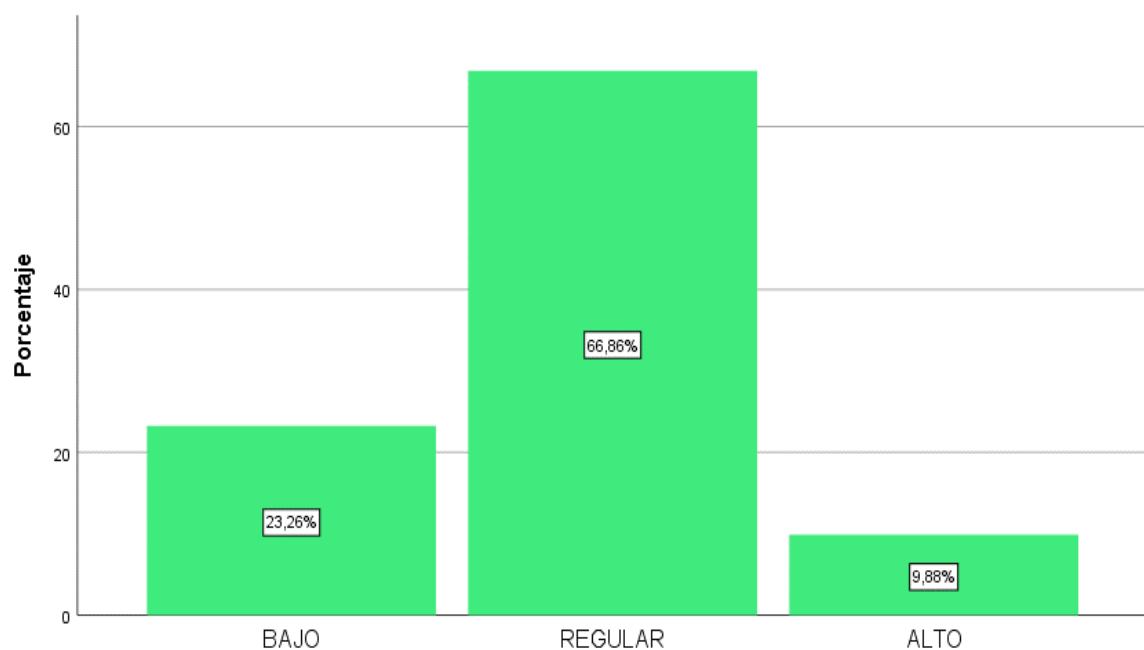
Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la Satisfacción ciudadana.

Considerando la segunda variable, satisfacción ciudadana, la cual está dividida en 05 dimensiones, específicamente en su primera dimensión analizada, es decir la dimensión percepción ciudadana, se tiene que la información fue recaudada a través de la encuesta aplicada a 172 ciudadanos, se obtuvo los resultados que se muestran en la figura 13, la interpretación del grafico es la siguiente: Un 23,26% es bajo, mientras que un 66,86% siente que es regular; por último, solo el 9,88% siente que la satisfacción ciudadana es alta. Por lo cual, se puede concluir que la satisfacción ciudadana es regular.

Figura 13:

Grafica Porcentual de la variable Satisfacción ciudadana.



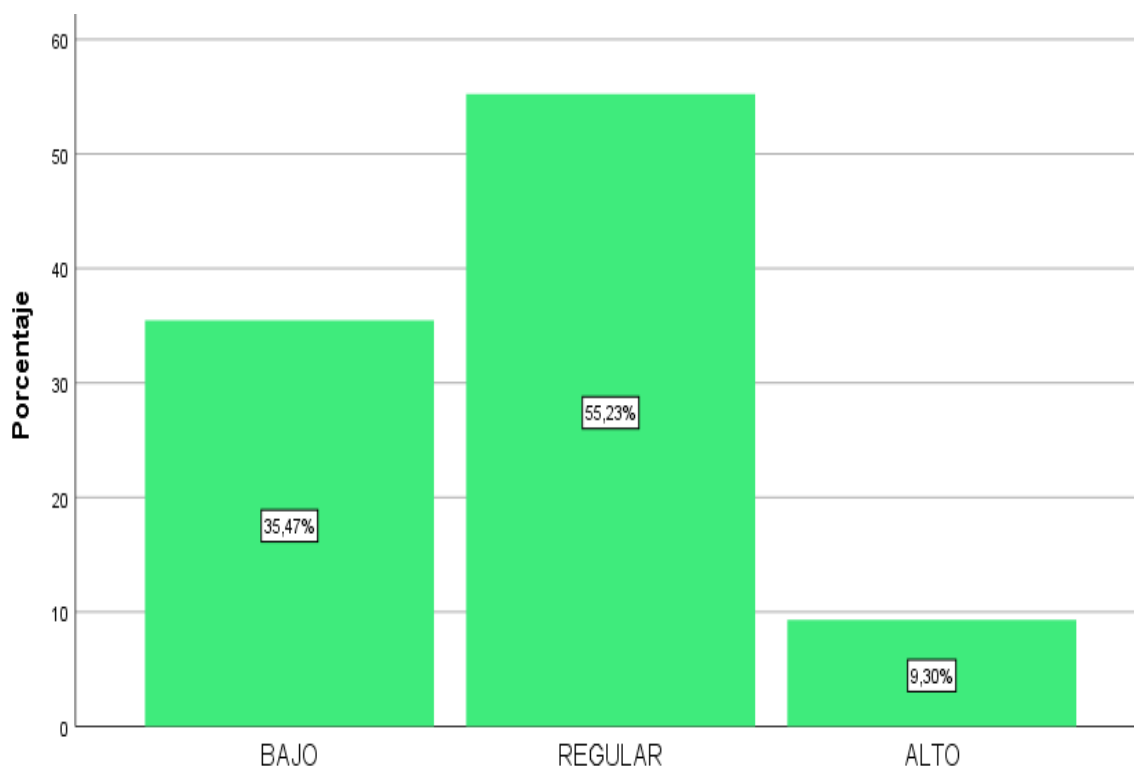
Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la dimensión percepción ciudadana.

Considerando la segunda variable, satisfacción ciudadana, la cual está dividida en 05 dimensiones, específicamente en su segunda dimensión analizada, es decir la dimensión percepción ciudadana, se tiene que la información fue recaudada a través de la encuesta aplicada a 172 ciudadanos, se obtuvo los resultados que se muestran en la figura 14, la interpretación del grafico es la siguiente: Un 35,5% tiene una percepción baja, mientras que un 55,2% tiene una percepción regular; por último, solo el 9,3% tiene una percepción alta. Por lo cual, se puede concluir que la percepción ciudadana en la gerencia seleccionada es regular.

Figura 14:

Grafica Porcentual de la dimensión Percepción ciudadana.



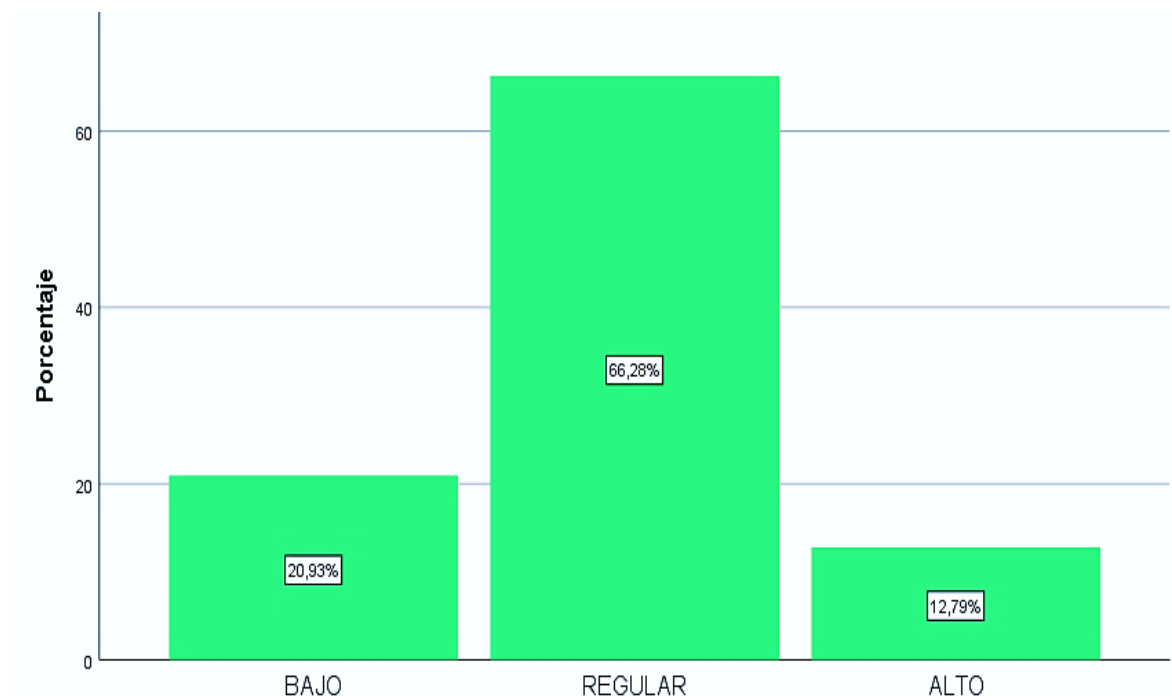
Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la dimensión priorización y alcances.

Considerando la segunda variable, satisfacción ciudadana, la cual está dividida en 05 dimensiones, específicamente en su tercera dimensión analizada, es decir la dimensión priorización y alcances, se tiene que la información fue recaudada a través de la encuesta aplicada a 172 ciudadanos, se obtuvo los resultados que se muestran en la figura 15, la interpretación del grafico es la siguiente: Un 20,93% tiene una priorización y alcances baja, mientras que un 66,26% tiene una priorización y alcances regular; por último, solo el 12,79% tiene una priorización y alcances alta. Por lo cual, se puede concluir que la priorización y alcances de los proyectos en la gerencia seleccionada es regular.

Figura 15:

Grafica Porcentual de la dimensión Priorización y alcances.



Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la dimensión elementos tangibles.

Considerando la segunda variable, satisfacción ciudadana, la cual está dividida en 05 dimensiones, específicamente en su tercera dimensión analizada, es decir la dimensión elementos tangibles, se tiene que la información fue recaudada a través de la encuesta aplicada a 172 ciudadanos, se obtuvo los resultados que se muestran en la figura 16, la interpretación del grafico es la siguiente: Un 23,84% tienen elementos tangibles baja, mientras que un 55,81% tienen elementos tangibles regular; por último, solo el 20,35% tienen elementos tangibles alta. Por lo cual, se puede concluir que los elementos tangibles de la gerencia seleccionada son regulares.

Figura 16:

Grafica Porcentual de la dimensión Elementos tangibles



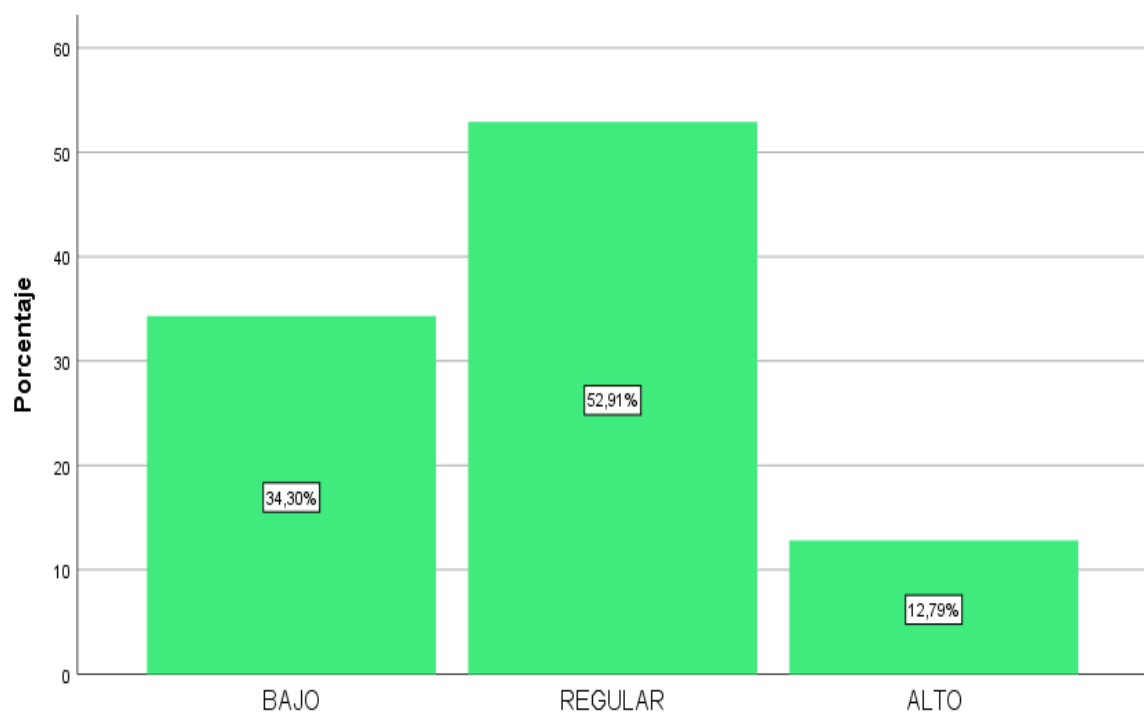
Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la dimensión fiabilidad ciudadana.

Considerando la segunda variable, satisfacción ciudadana, la cual está dividida en 05 dimensiones, específicamente en su cuarta dimensión analizada, es decir la dimensión fiabilidad ciudadana, se tiene que la información fue recaudada a través de la encuesta aplicada a 172 ciudadanos, se obtuvo los resultados que se muestran en la figura 17, la interpretación del grafico es la siguiente: Un 23,84% opina que la fiabilidad baja, mientras que un 55,81% opina que la fiabilidad regular; por último, solo el 20,35% opina que la fiabilidad alta. Por lo cual, se puede concluir que la fiabilidad ciudadana de la gerencia seleccionada es regular.

Figura 17:

Grafica Porcentual de la dimensión Fiabilidad ciudadana.



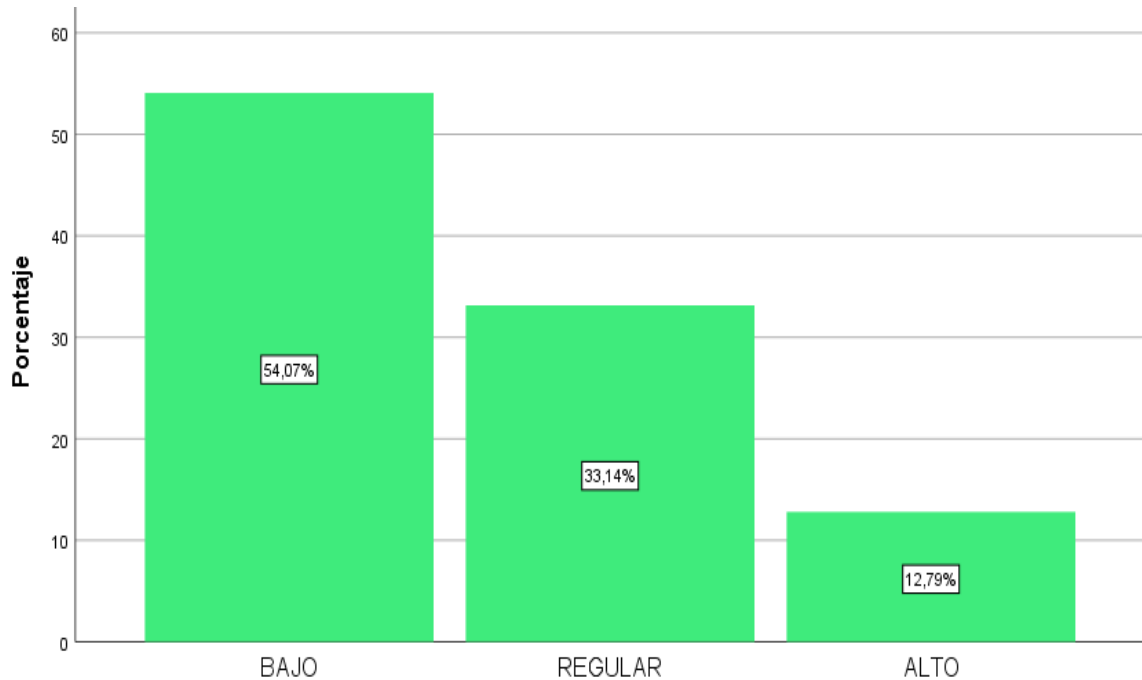
Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la dimensión perduración del servicio.

Considerando la segunda variable, satisfacción ciudadana, la cual está dividida en 05 dimensiones, específicamente en su quinta dimensión analizada, es decir la dimensión perduración del servicio, se tiene que la información fue recaudada a través de la encuesta aplicada a 172 ciudadanos, se obtuvo los resultados que se muestran en la figura 18, la interpretación del grafico es la siguiente: Un 54,07% considera que la perduración de servicio es baja, mientras que un 33,14% considera que la perduración de servicio es regular; por último, solo el 20,35% considera que la perduración de servicio es alta. Por lo cual, se puede concluir que considera que la perduración de servicio en la gerencia seleccionada es baja.

Figura 18:

Grafica Porcentual de la dimensión Perduración de Servicio



Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la Gestión de la calidad de servicios públicos con satisfacción ciudadana.

Los resultados de la tabla 8, permitieron describir que de los 172 ciudadanos encuestados que tomaron parte de la presente investigación, el 23,3 % de los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es baja, el 18,6% se ubicó en el nivel bajo de satisfacción ciudadana, el 3,5% en regular y el 1,2 en el nivel alto de la satisfacción ciudadana; además el 65,7% de los ciudadanos perciben una gestión de la calidad de servicios regular, donde el 3,5% tiene una satisfacción ciudadana baja, el 61,0% opina que es regular y el 1,2% tiene su satisfacción en un nivel alto. Finalmente, el 11% los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es alta, donde el 1,2% tiene una satisfacción baja, un 2,3% tiene una satisfacción regular y el 7,6% tienen una satisfacción alta.

Tabla 8:

Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la satisfacción ciudadana.

		Satisfacción ciudadana			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
Gestión de la calidad de los servicios públicos	BAJO	Recuento	32	6	2	40
		% del total	18,6%	3,5%	1,2%	23,3%
	REGULAR	Recuento	6	105	2	113
		% del total	3,5%	61,0%	1,2%	65,7%
	ALTO	Recuento	2	4	13	19
		% del total	1,2%	2,3%	7,6%	11,0%
Total	Recuento	40	115	17	172	
	% del total	23,3%	66,9%	9,9%	100,0%	

Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la Gestión de la calidad de servicios públicos con percepción ciudadana.

Los resultados de la tabla 9, permitieron describir que de los 172 ciudadanos encuestados que tomaron parte de la presente investigación, el 23,3 % de los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es baja, el 19,2% se ubicó en el nivel bajo de percepción, el 2,3% en regular y el 1,7 en el nivel alto de la percepción ciudadana; además el 65,7% de los ciudadanos perciben una gestión de la calidad de servicios regular, donde el 15,1% tiene una percepción ciudadana baja, el 49,1% opina que es regular y el 1,2% tiene su satisfacción en un nivel alto. Finalmente, el 11% los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es alta, donde el 1,2% tiene una percepción baja, un 3,5% tiene una percepción regular y el 6,4% tiene una percepción alta.

Tabla 9:

Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la percepción ciudadana.

		Percepción ciudadana			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
Gestión de la calidad de los servicios públicos	BAJO	Recuento	33	4	3	40
		% del total	19,2%	2,3%	1,7%	23,3%
	REGULAR	Recuento	26	85	2	113
		% del total	15,1%	49,4%	1,2%	65,7%
	ALTO	Recuento	2	6	11	19
		% del total	1,2%	3,5%	6,4%	11,0%
Total	Recuento	61	95	16	172	
	% del total	35,5%	55,2%	9,3%	100,0%	

Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la Gestión de la calidad de servicios públicos con priorización y alcances.

Los resultados de la tabla 10, permitieron describir que de los 172 ciudadanos encuestados que tomaron parte de la presente investigación, el 23,3 % de los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es baja, el 18,6% se ubicó en el nivel bajo de priorización y alcances, el 2,9% en regular y el 1,7% en el nivel alto de priorización y alcances; además el 65,7% de los ciudadanos perciben una gestión de la calidad de servicios regular, donde el 1,2% tiene priorización y alcances baja, el 61,0% opina que es regular y el 3,5% tiene su priorización y alcances está en un nivel alto. Finalmente, el 11% los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es alta, donde el 1,2% tiene una priorización y alcances baja, un 2,3% tiene una priorización y alcances regular y el 7,6% tienen una priorización y alcances alta.

Tabla 10:

Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la priorización y alcances.

		Priorización y Alcances			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
Gestión de la calidad de los servicios públicos	BAJO	Recuento	32	5	3	40
		% del total	18,6%	2,9%	1,7%	23,3%
	REGULAR	Recuento	2	105	6	113
		% del total	1,2%	61,0%	3,5%	65,7%
	ALTO	Recuento	2	4	13	19
		% del total	1,2%	2,3%	7,6%	11,0%
Total	Recuento	36	114	22	172	
	% del total	20,9%	66,3%	12,8%	100,0%	

Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la Gestión de la calidad de servicios públicos con elementos tangibles.

Los resultados de la tabla 11, permitieron describir que de los 172 ciudadanos encuestados que tomaron parte de la presente investigación, el 23,3 % de los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es baja, el 18,6% se ubicó en el nivel bajo de elementos tangibles, el 3,5% en regular y el 1,2 en el nivel alto de elementos tangibles; además el 65,7% de los ciudadanos perciben una gestión de la calidad de servicios regular, donde el 4,1% tiene un nivel de elementos tangibles baja, el 50,6% opina que los elementos tangibles es regular y el 11,2% tiene los elementos tangibles en un nivel alto. Finalmente, el 11% los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es alta, donde el 1,2% tiene una satisfacción baja, un 1,7% tiene una satisfacción regular y el 8,1% tienen una satisfacción alta.

Tabla 11:

Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y los elementos tangibles.

		Elementos tangibles			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
Gestión de la calidad de los servicios públicos	BAJO	Recuento	32	6	2	40
		% del total	18,6%	3,5%	1,2%	23,3%
	REGULAR	Recuento	7	87	19	113
		% del total	4,1%	50,6%	11,0%	65,7%
	ALTO	Recuento	2	3	14	19
		% del total	1,2%	1,7%	8,1%	11,0%
Total	Recuento	41	96	35	172	
	% del total	23,8%	55,8%	20,3%	100,0%	

Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la Gestión de la calidad de servicios públicos con fiabilidad ciudadana.

Los resultados de la tabla 12, permitieron describir que de los 172 ciudadanos encuestados que tomaron parte de la presente investigación, el 23,3 % de los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es baja, el 19,8% se ubicó en el nivel bajo de fiabilidad ciudadana, el 2,3% en regular y el 1,2 en el nivel alto de la fiabilidad ciudadana; además el 65,7% de los ciudadanos perciben una gestión de la calidad de servicios regular, donde el 13,4% tiene una fiabilidad ciudadana baja, el 48,3% opina que es regular y el 4,1% tiene su fiabilidad ciudadana en un nivel alto. Finalmente, el 11% los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es alta, donde el 1,2% tiene una fiabilidad ciudadana baja, un 2,3% tiene una fiabilidad ciudadana regular y el 7,6% tiene fiabilidad ciudadana alta.

Tabla 12:

Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la fiabilidad ciudadana.

		Fiabilidad ciudadana			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
Gestión de la calidad de los servicios públicos	BAJO	Recuento	34	4	2	40
		% del total	19,8%	2,3%	1,2%	23,3%
	REGULAR	Recuento	23	83	7	113
		% del total	13,4%	48,3%	4,1%	65,7%
	ALTO	Recuento	2	4	13	19
		% del total	1,2%	2,3%	7,6%	11,0%
Total	Recuento	59	91	22	172	
	% del total	34,3%	52,9%	12,8%	100,0%	

Fuente: Base de datos SPSS.

Resultado descriptivo de la Gestión de la calidad de servicios públicos con perduración del servicio.

Los resultados de la tabla 13, permitieron describir que de los 172 ciudadanos encuestados que tomaron parte de la presente investigación, el 23,3 % de los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es baja, el 19,2% se ubicó en el nivel bajo de perduración del servicio, el 2,9% en regular y el 1,2 en el nivel alto de la perduración del servicio; además el 65,7% de los ciudadanos perciben una gestión de la calidad de servicios regular, donde el 32,6% tiene una perduración del servicio baja, el 29,1% opina que es regular y el 4,1% tiene su perduración del servicio en un nivel alto. Finalmente, el 11% los ciudadanos perciben que la gestión de la calidad de servicios públicos es alta, donde el 2,3% tiene una perduración del servicio baja, un 1,2% tiene una perduración del servicio regular y el 7,6% tiene una perduración del servicio alta.

Tabla 13:

Tabla cruzada de la gestión de la calidad de servicios públicos y la perduración del servicio.

		Perduración del servicio			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
Gestión de la calidad de los servicios públicos	BAJO	Recuento	33	5	2	40
		% del total	19,2%	2,9%	1,2%	23,3%
	REGULAR	Recuento	56	50	7	113
		% del total	32,6%	29,1%	4,1%	65,7%
	ALTO	Recuento	4	2	13	19
		% del total	2,3%	1,2%	7,6%	11,0%
Total	Recuento	93	57	22	172	
	% del total	54,1%	33,1%	12,8%	100,0%	

Fuente: Base de datos SPSS.

A continuación, se procedió a realizar la prueba de la normalidad de las variables, gestión de la calidad de servicios públicos y satisfacción ciudadana, para ello se muestra la estadística y error estándar, además es preciso recalcar que como se tiene una muestra de 172 ciudadanos y esta es mayor a 50 se optó por tomar los resultados de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 14:

Prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad de servicios públicos	,126	172	,000	,935	172	,000
Satisfacción ciudadana	,167	172	,000	,909	172	,000

Fuente: Base de Datos SPSS.

Ho: Los datos son normales.

Ha: Los datos no son normales.

Donde $\alpha = 0.05$, entonces si $p < \alpha$, Rechazar Ho; si $p > \alpha$, Aceptar Ho

Tabla 15:

Parámetros de correlación.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón (2014)

Para la variable gestión de la calidad de los servicios públicos se tiene $p=0,000 < 0,05$, lo cual se interpreta como el rechazo de la H_0 , es decir que los datos no son normales. Así mismo, la variable satisfacción ciudadana tiene $p=0,000 < 0,05$, lo cual se interpreta como el rechazo de la H_0 , es decir que los datos no son normales. Ante estos resultados se optó por utilizar la prueba correlacional no paramétrica, Spearman. A continuación, se muestra la estadística inferencial.

Contrastación: Hipótesis General

Tabla 16:

Tabla correlacional entre las variables – Gestión de la calidad de servicios públicos y satisfacción ciudadana.

			Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Satisfacción ciudadana.
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Satisfacción ciudadana.	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Fuente: Base de Datos SPSS.

H_0 : No existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

H_a : Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicio en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

Confiabilidad: al 95%, $\alpha = 0.05$; Regla para la decisión: en el primer escenario si $p < \alpha$; se da la negación de la hipótesis nula; mientras que si $p > \alpha$; se da la aceptación de la hipótesis nula. Como prueba se utilizó la Prueba de estadística Spearman.

A continuación, se procedió a analizar el grado de influencia que tiene la variable independiente sobre la dependiente, la cual da como resultado analítico y

estadístico que se cuenta con una correlación de $Rho=0,696$, es decir la variable gestión de la calidad de servicios públicos influye significativamente en la satisfacción ciudadana y en dicho grado de correlación casual se resalta que la correlación tiene un nivel de correlación positiva considerada.

En la decisión estadística se hace énfasis en que la significancia debe ser menor que 0,05 lo cual permite el señalamiento de que la influencia es significativa, en este caso se tiene un nivel de significación de 0.00 y es por ello que se da la negación de la hipótesis nula y por ende procede la aceptación de la hipótesis alterna.

Contrastación: Hipótesis Específica 1

Tabla 17:

Tabla correlacional entre la Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Percepción ciudadana.

			Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Percepción ciudadana.
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Percepción ciudadana.	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Fuente: Base de Datos SPSS.

Ho: No existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la percepción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

H1: Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la percepción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

A continuación, se procedió a analizar el grado de influencia que tiene la variable independiente sobre la primera dimensión de la variable dependiente, la cual da

como resultado analítico y estadístico que se cuenta con una influencia de $Rho=0,551$, es decir la variable gestión de la calidad de servicios públicos influye significativamente en la dimensión Percepción ciudadana y en dicho grado de correlación casual se resalta que la influencia tiene un nivel de correlación positiva considerable.

En la decisión estadística se hace énfasis en que la significancia debe ser menor que 0,05 lo cual permite el señalamiento de que la influencia es significativa, en este caso se tiene un nivel de significación de 0,00 y es por ello que se da la negación de la hipótesis nula y por ende procede la aceptación de la hipótesis alterna.

Contrastación: Hipótesis Específica 2

Tabla 18:

Tabla correlacional entre la variable Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Priorización y alcances.

			Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Priorización y alcances.
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Coefficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Priorización y alcances.	Coefficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Fuente: Base de Datos SPSS.

Ho: No existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la priorización y alcances de los proyectos, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

H1: Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la priorización y alcances de los proyectos, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

A continuación, se procedió a analizar el grado de influencia que tiene la variable independiente sobre la segunda dimensión de la variable dependiente, la cual da como resultado analítico y estadístico que se cuenta con una influencia de $Rho=0,687$, es decir la variable gestión de la calidad de servicios públicos influye significativamente en la dimensión Priorización y Alcances, en dicho grado de correlación casual se resalta que la influencia tiene un nivel de correlación positiva considerable.

En la decisión estadística se hace énfasis en que la significancia debe ser menor de 0,05 lo cual permite el señalamiento de que la influencia sea o no significativa, en este caso se tiene un nivel de significación de 0,00 y es por ello que se da la negación de la hipótesis nula y por ende procede la aceptación de la hipótesis alterna.

Contrastación: Hipótesis Específica 3

Tabla 19:

Tabla correlacional entre la variable Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Elementos tangibles.

			Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Elementos tangibles.
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Elementos tangibles.	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Fuente: Base de Datos SPSS.

Ho: No existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

H1: Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

A continuación, se procedió a analizar el grado de influencia que tiene la variable independiente sobre la tercera dimensión de la variable dependiente, la cual da como resultado analítico y estadístico que se cuenta con una influencia de $Rho=0,639$, es decir la variable gestión de la calidad de servicios públicos influye significativamente en la dimensión Elementos Tangibles y en dicho grado de correlación casual se resalta que la influencia es de nivel de correlación positiva considerable.

En la decisión estadística se hace énfasis en que la significancia debe ser menor de 0,05 lo cual permite el señalamiento de que la influencia es significativa, en este caso se tiene un nivel de significación de 0,00 y es por ello que se da la negación de la hipótesis nula y por ende procede la aceptación de la hipótesis alterna.

Contrastación: Hipótesis Específica 4

Tabla 20:

Tabla correlacional entre la dimensión Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Fiabilidad ciudadana.

			Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Fiabilidad ciudadana
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Coeficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Fiabilidad ciudadana	Coeficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Fuente: Base de Datos SPSS.

Ho: No existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la fiabilidad ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

H1: Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la fiabilidad ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

A continuación, se procedió a analizar el grado de influencia que tiene la variable independiente sobre la cuarta dimensión de la variable dependiente, la cual da como resultado analítico y estadístico que se cuenta con una influencia de $Rho=0,599$, es decir la variable gestión de la calidad de servicios públicos influye significativamente en la dimensión Fiabilidad ciudadana y en dicho grado de correlación casual se resalta que la influencia tiene un nivel de correlación positiva considerable.

En la decisión estadística se hace énfasis en que la significancia debe ser menor de 0,05 lo cual permite el señalamiento de que la influencia es significativa, en este caso se tiene un nivel de significación de 0,00 y es por ello que se da la negación de la hipótesis nula y por ende procede la aceptación de la hipótesis alterna.

Contrastación: Hipótesis Específica 5

Tabla 21:

Tabla correlacional entre la dimensión Gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión Perduración de Servicio.

			Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Perduración del servicio.
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de los servicios públicos.	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Perduración del servicio.	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Fuente: Base de Datos SPSS.

Ho: No existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la perduración de servicios, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

H1: Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la perduración de servicios, Gerencia de una Municipalidad, Ancash 2022.

A continuación, se procedió a analizar que el grado de influencia que tiene la variable independiente sobre la quinta dimensión de la variable dependiente, la cual da como resultado analítico y estadístico que se cuenta con una influencia de $Rho=0,418$, es decir la variable gestión de la calidad de servicios públicos influye significativamente en la dimensión Perduración de servicios y en dicho grado de correlación casual se resalta que la influencia tiene un nivel de correlación positiva media.

En la decisión estadística se hace énfasis en que la significancia debe ser menor de 0,05 lo cual permite el señalamiento de que la influencia es significativa, en este caso se tiene un nivel de significación de 0,00 y es por ello que se da la negación de la hipótesis nula y por ende procede la aceptación de la hipótesis alterna.

Diagnóstico de los resultados de la encuesta:

Teniendo en cuenta que los resultados evidenciaron que la existencia de la influencia de la gestión de calidad de los servicios públicos en la satisfacción ciudadana, se requiere resaltar y profundizar en ciertos resultados ya que, esto permitió profundizar en la importancia de gestionar y aplicar correctamente la normativa de gestión de calidad de servicios con el fin de influir de manera positiva en la satisfacción ciudadana.

Un 30, 2% de ciudadanos considera que la Gerencia casi siempre define medios y/o métodos para recolectar las necesidades y expectativas del colectivo, el porcentaje obtenido es poco para lo que se promete, entonces es fundamental mejorar este aspecto ya que es la base sobre la que debe iniciarse el diseño de los servicios en general, entonces, el actuar de una empresa, institución, organismo o municipalidad, se tiene que enfocar y basar en el requerimiento de la población, para esto se necesitan implementar canales de comunicación que sean rápidos y efectivos y evitar frustrar las expectativas de la ciudadana.

El 44,4% de la ciudadanía afirma que la gerencia a veces garantiza que la información este basada en evidencias, además el 44,0% comenta que casi nunca se analiza e identifica las oportunidades, entonces para medir el valor del servicio

es necesario establecer indicadores que ayuden a lograr el objetivo, en este caso mejorar la gestión de la calidad de servicios públicos y por ende la satisfacción del ciudadano, entonces si el valor de servicio se dividen en 02 componentes: la utilidad, que es lo que el ciudadano dice claramente sobre el servicio al que está accediendo y/o recibiendo y en segundo lugar se tienen a las garantías que permiten el acceso a dicha utilidad de forma efectiva, continua o en cumplimiento a su tiempo de vida útil.

Según la ciudadanía el 44,4% opina que los trabajadores de la gerencia casi nunca se esmeran en brindar un servicio adecuado; el fortalecimiento del servicio va después de la identificación del valor del servicio porque en base a lo que la entidad encuentra, se establecen los elementos a fortalecer. El 39,2% de la ciudadanía opina que la Gerencia casi nunca mide y analizar la calidad del servicio se da, por ello, es importante la implementación de encuestas constantes donde los indicadores de calidad demuestren la nuevos resultados y se tomen decisiones en pro a la mejora de los servicios, de igual manera se da el seguimiento y control de los proyectos, entonces si la entidad quiere medir primeramente debe definir indicadores asociados a la conformidad de los servicios públicos, así como la frecuencia, método y mecanismos de medición y análisis; con todo ello se procede a determinar las oportunidades de mejora. Por otra parte, el 35,7% de la ciudadanía manifiesta que la dirección de la Gerencia A veces demuestra su compromiso y liderazgo centrado en el bienestar de la ciudadanía distrital, asegurando una serie de elementos cubiertos por la ley vigente de municipalidades.

El 39,0% de la ciudadanía opina que la gerencia nunca demuestra cultura de calidad, además el 40,4% nunca ha sido informada sobre la subsecretaría de calidad, entonces la entidad debe implementar las acciones que permitan a los ciudadanos interiorizar y participar en la toma decisiones, calidad de servicios, proyectos, obras, entre otros, es por ello que la gerencia seleccionada tiene que identificar comportamientos que no suman al logro de la calidad, determinar los cambios, estimular la contribución y participación de las personas, proponiendo ideas, propuestas y todo mejora que contribuya a la calidad, por supuesto además de promover el trabajo en equipo dentro de las oficinas pertenecientes a la

gerencia, así como dar incentivo a los conocimientos de personal para un trabajo y gestión articuladamente correcto.

Con respecto a las condiciones previas, el 41,9% de la ciudadanía manifiesta que la gerencia casi nunca determina el alcance inicial y casi nunca tiene en cuenta los criterios antes de iniciar un proyecto, entonces, la gerencia debe tener en consideración lo que debe cumplirse antes de que puedan suceder o hacerse otras cosas, estas acciones deben realizarse de una manera determinada y según los requisitos para un proyecto nuevo, una inversión o una actividad, tienen que estar relacionados el equipo, las herramientas de desarrollo, los conocimientos y el presupuesto. Por otra parte, al iniciar un proyecto la gerencia seleccionada debe tomar en cuenta las condiciones previas antes de iniciar el planeamiento, enfocándonos en lo que es más urgente e importante para la población, previendo cómo reacciona la población ante el planteamiento de un nuevo proyecto, servicio y/o inversión revisar el presupuesto a disposición para cada oficina, respetar los objetivos estratégicos del sector al que pertenece, gestionar la documentación y asegurar que el lugar para el desarrollo del servicio sea adecuado, evaluar los beneficios de la priorización.

El 41,3% de los ciudadanos consideran nunca se hacen diagnósticos para iniciar una planificación, lo cual puede deberse a que la Gerencia o el equipo de trabajo específico carece de debate, consultas en el procedimiento a seguir y la articulación con las políticas internas para coordinar sobre los plazos, roles y responsabilidades de cada persona que labore en la gerencia seleccionada y tenga interacción con el ciudadano o que implique alguna función en el desarrollo de los servicios públicos, así como de las garantías de calidad internas y los mecanismos de aprobación. Hay que resaltar que para planear se necesita recopilar información sobre los principales temas primordiales para la mejora de la gerencia y sus oficinas, por supuesto incluyendo las tendencias mundiales, regionales y nacionales, lo cual se encuentra en la búsqueda de la mejora, a través de los proyectos, programas e inversiones a desarrollar dentro de las zonas urbanas y rurales. Además, la participación inadecuada de las partes interesadas, como la población y el municipio, son una de las razones más comunes por las que fracasan los

programas y proyectos, ya que se tiene un porcentaje elevado de personas que se muestran indiferentes a las preguntas del cuestionario. Por lo tanto, es importante hacer lo necesario para incentivar la participación de la ciudadanía y que esta sea activa en los grupos de actores involucrados en los procedimientos de planificación y evaluación, esto es fundamental en situaciones de crisis, donde los sentimientos de inseguridad, desconfianza y vulnerabilidad de las personas pueden aumentar, así como en ambientes donde pueden existir tensiones y facciones.

Se debe enfocar la atención en los temas que son de preocupación de la ciudadanía y que son causa principal de insatisfacción con el fin de mejorar se deben presentar soluciones específicas. A nivel de proyecto, la atención inicial debe estar dirigida más al tipo de realidad y retos a afrontar (como el desarrollo urbano de calidad, los proyectos en beneficio de la comunidad, generar prosperidad, entre otros), entonces el objetivo de la planificación es asegurar que los proyectos, inversiones, servicios y el personal en general estén identificados en línea con las necesidades, mandatos y capacidades.

El 33,7% de los ciudadanos consideran que solo a veces se considera y respeta lo estipulado en el cronograma, ya que la ejecución de los servicios públicos que son para la atención, desarrollo y bienestar de la ciudadanía tardan y son escasos, muchas veces no son lo prometido, lo cual impide que se cumplan las expectativas de la población. La gerencia tiene deficiencias para garantizar el cumplimiento de sus funciones, tal y como se establece en el reglamento: Autorizar, certificar, fiscalizar y evaluar la ejecución de obras, proyectos y/o programas, también tomados como servicios en general, dentro de las oficinas de la gerencia seleccionada y su jurisdicción, además de resolver los recursos impugnativos, quejas, sugerencias, peticiones, entre otros, relacionados con la ejecución de los servicios públicos, dentro de las oficinas de la gerencia y con el público de su competencia. Por otra parte, la gerencia necesita enfocarse administrativamente en las autoridades responsables de tener contacto con la ciudadanía, es importante que la población coordine con sus respectivas autoridades locales para realizar obras de instalación, ampliación, reparación y renovación y mantenimiento, es por ello, que la entidad debe generar formas de acercamiento con la ciudadanía, ya que son temas que afectan el uso regular de los dominios públicos en su

jurisdicción; en este sentido, los gobiernos locales deben establecer mecanismos que permitan un trabajo conjunto, continuo y superpuesto para evitar el cierre de la vía pública dos veces en el mismo año.

En lo que es seguimiento y control, el 44,1% de la ciudadanía considera que la Gerencia casi nunca comprueba la efectividad de los servicios que brinda, por ello carecen de realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos, es decir no se da un seguimiento y una evaluación efectiva, lo que origina dificultades para reconocer si los resultados que se esperaban y prometieron a la población se estén logrando y realizando según la planeación original, así como debilita las acciones de corrección que pueden ser necesarias para alcanzar los resultados esperados y con iniciativas que logren una contribución positiva al desarrollo de la población. El seguimiento y el control suelen estar vinculados a los resultados y están orientados por la necesidad de asumir la responsabilidad de lograr los resultados deseados y proporcionar la base para tomar decisiones correctivas. Por otra parte, las revisiones de la calidad brindan comentarios que se pueden usar para mejorar los programas, las políticas y las estrategias, la evaluación y control también identifica resultados y consecuencias no deseados de las iniciativas de desarrollo, que pueden no ser evidentes durante el monitoreo regular, y así se pueden tomar medidas para readaptar y controlar la problemática del servicio, claro en base a la implementación del plan de desarrollo que se crea en la etapa de planeamiento.

Diagnóstico de las variables y dimensiones:

Con respecto al estudio de la variable 1, la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural no demuestra su interés en reconocer las necesidades de los ciudadanos y las expectativas del colectivo, además, el conocimiento e identificación del valor de servicio son temas poco tratables en la gestión interna del área, es por ello que usualmente se planean estrategias con un impacto inadecuado en la población.

La promoción del fortalecimiento de los servicios brindados, es un factor importante para la mejora continua, pero solo si va de acuerdo con la prioridad, necesidad y expectativas actuales, puesto que, si no, los resultados serán de poca

utilidad. La gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural frecuentemente mide y analiza la calidad de servicio; es importante, que la gerencia posea un adecuado liderazgo y compromiso en articulación con sus empleados y las autoridades pertinentes, pues son ellos quienes velan por los intereses de la población y toman las decisiones públicas. El tener cultura de calidad, tales es un problema, porque se dificulta definir correctamente este concepto, para luego aplicarlo en la atención de los ciudadanos, en este sentido, la cultura de calidad se considera un grupo que abarca el comportamiento individual de la entidad y está basado en creencias y valores, todo ello en la búsqueda continua de lograr los objetivos de la entidad con respecto a la calidad de los servicios que brindan. Indudablemente, al establecer la misión, visión y objetivos estratégicos del municipio en general, se tiene que tener en cuenta que todo lo que se dese lograr debe tener la calidad precisada, sin embargo, en el caso de los distritos, se enfocan en las actividades técnicas, lo cual lleva a avanzar en proyectos, obras, inversiones, pero con escaso control y seguimiento al termino de estas.

El realizar constantes diagnósticas, el estado puede valorar tanto al trabajador como al ciudadano y generar un vínculo empático con la ciudadanía, ya que es en base a este diagnóstico, que se planifican los servicios a implementarse o mejorarse próximamente. Otro aspecto, son los cronogramas para las actividades o proyectos, estos deben ser precisamente cumplidos, de tal manera que pueda fortalecer y mejoran la confianza de la ciudadanía en el estado. Por otra parte, la comprobación de la efectividad de los servicios públicos, se realizan con la finalidad de evidenciar como va progresando la atención, los programas, campañas, obras o proyectos, si estas no están dando los resultados establecidos, se procede a realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, definitivamente la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural debe enfocarse en evaluar constantemente los servicios públicos.

La existencia la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano es algo que los ciudadanos desconocen, e incluso dentro del mismo municipio, se le da una importancia menor a esta área, por ello es preciso mejorar los conocimientos de los trabajadores a nivel general, para que puedan ayudar de una mejor manera a

los ciudadanos que confían en ellos para la resolución de sus problemas. Se necesita un trabajo en conjunto de la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural con la subsecretaría de calidad de atención al ciudadano.

Mientras que el estudio de la variable 2, evidencio que existe descontento de la ciudadanía, pues ante las consultas dadas en la encuesta de satisfacción, se resalta que no están lo suficientemente conformes con la gestión de la gerencia, ya que no sienten que haya implementaciones para la mejora y mucho menos que estas, estén basadas en sugerencias y/o quejas de población original. Es evidente que esto causa incomodidad en la ciudadanía, pero además se considera que el ambiente no es tan amigable y confortable, pues no se esmeran en brindar un buen servicio y dejar al receptor satisfecho, en pocas palabras, el personal de la gerencia especificada tiene una cuestionable preocupación en que el ciudadano esté satisfecho por el servicio recibido y eso se da porque sencillamente la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural es indiferente en hacerle sentir a la población que trabajan para el bienestar del colectivo.

Sin embargo, esto se da por que el personal de la gerencia seleccionada, no está bien informado o en el peor de los casos les falta capacitación y empatía para responder sus consultas, dudas, o guiar a los ciudadanos en un proceso. Se menciona la empática porque ante la pregunta ¿Cuándo usted presenta un problema o dificultad, el personal demuestra sincero interés en solucionarlo?, se tiene un porcentaje alarmante, que evidencia el sentir de la comunidad. Por otra parte, sucede que esta área no notifica cuando su sugerencia, queja o denuncia, hacia los servicios, ha sido debidamente atendida y/o resuelta, lo cual hace pensar que realmente no les importa mejorar; al no tomar en cuenta las sugerencias de la población para lograr y desarrollo equitativo y cierre de brechas, se genera las problemáticas sociales y a desconfianza en el estado, la falta de iniciativas dentro de ambiente físico o en las instalaciones municipales son lo que generan desapego del estado con la ciudadanía, porque se tiene una población desinformada y esto genera inconsciencia.

La difusión de programas sociales para la integración y participación de la ciudadanía en los temas de interés público, es algo que tiene a la población demasiado insatisfecha sin embargo las pocas veces que se realizan estas actualizaciones o actividades, la población no participa, y las otras veces estos programas o métodos informativos no son constantes, lo cual genera que se disminuya la confianza depositada en el municipio. Pero en cuanto a realizar proyectos urbanos (agua, luz desagüe, áreas verdes, entre otros), el municipio de Sata lo logra, es por ello que su porcentaje urbano es más del 80 %, sin embargo el problema viene después, durante y después de la ejecución, la calidad de los servicios es cuestionable y por ende su durabilidad y propósito es afectado, en este sentido la fiscalización ciudadana es un elemento que de utilizarse correctamente tendría efectos significativos en la mejora de los servicios urbanos y rurales.

Las instalaciones del municipio en general, son pobres, ya que la modernidad aún no está plenamente establecida, lo que genera desorden, inconsistencias, y esto a su vez dificulta que la atención y los servicios, sean rápidos, claros y precisos. Físicamente, los espacios actuables de las oficinas que conforman la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural están son cerrados, fácil para las aglomeraciones, e inadecuadas para los protocolos de la COVID - 19, esto es una debilidad, tanto para el trabajador como para el ciudadano, porque el aspecto inadecuado impide el cumplimiento de los protocolos para la prevención de la COVID 19.

El personal de la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural consta de conocimiento básico, un desenvolvimiento poco didáctico y empático, por lo que, se esperaría entonces que el material para la atención o demanda del servicio (material informativo, documentos, etc.) sea fácilmente entendible, con terminologías simples, sin embargo, el uso y difusión de estos es poco aplicable, y es lo que lleva a no mejorar la satisfacción de la ciudadanía.

Se requiere monitorear y hacer cumplir los cronogramas de actividades, programas, obras, proyectos, entre otros servicios públicos, que la gerencia seleccionada tenga bajo su cargo la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano

y rural se preocupa levemente por el bienestar colectivo y comprende sus necesidades; y en el caso de alguna queja o denuncia, su manera de solución y compromiso es poco efectiva. Para ello, es importante impulsar a los trabajadores, para que estos logren explicar con detalle los procedimientos de los proyectos, actividades y servicios en general, obteniendo una atención personalizada y de calidad para la población.

Como último aspecto del diagnóstico se tiene que los servicios brindados por la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural son deficientes, inefectivos y de durabilidad promedio baja, en este sentido, se considera que la implementación y modernización para garantizar la calidad de los servicios, es carente dentro de esta gerencia, además a nivel municipio, esta es una realidad para cada oficina. Además, quedo al descubierto que la gerencia seleccionada es desorganizado, paralizado e interrumpido en la atención, ya que, al no aprovechar correctamente las plataformas de gestión administrativa interna, una página web o redes sociales, las consultas se quedan varadas, cuando por ejemplo se dan situaciones de emergencia que dan paso a un trabajo remoto y no se tienen la información debidamente organizada y articulada.

V. Discusión

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una municipalidad, Ancash, 2022.

En concordancia con el objetivo general, después de haberse dado el análisis del cuestionario 1 y el cuestionario 2, y habiéndose obtenido el análisis descriptivo de las variables, se resalta que el 65,70% de los encuestados afirman que la gestión de la calidad de los servicios públicos es regular, mientras que el 66,86% de los encuestados afirma que la satisfacción ciudadana también es regular; por otra parte, la estadística inferencial determinó que el valor de influencia de estadística es $Rho=0,696$, además se encontró un grado de significancia de 0,00 el cual es menor al 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo cual afirmo la existencia de una influencia significativa de la Gestión de la Calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana. Para Taboada (2018) en su investigación cuantitativa de alguna forma concuerda con los resultados obtenidos, ya que la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en el área urbana seleccionada se encuentran significativamente relacionados debido a que se comprobó un coeficiente correlación con valor de 0,616 y por ello la hipótesis fue aceptada, por tanto, la relación entre las variables fue comprobada. Por otra parte, Aziz (2019) en su investigación de enfoque cualitativo concluyó la existencia de una diferencia significativa en los niveles de satisfacción entre las ciudades que fueron evaluadas, es por ello que se dedujo que las diferencias valorativas generalmente tienen poco que ver con las características definidas para cada encuestado, por lo cual para esta tesis se prefirió omitirlas y mantener solo la opinión y valoración; el autor solo brinda información de una de las partes involucradas, la cual se refleja en la satisfacción del ciudadano frente a un servicio público, por otra parte, el aporte más evidente de este artículo es que dentro de una pregunta se intenta relacionar, el si los ciudadanos están más satisfechos cuando la gestión de los servicios se delega, terceriza o privatiza, esta pregunta pocas veces se encuentra dentro de un estudio de investigación y su aspecto positivo es que da pie a una comparación entre servicio privado y público, mientras que el presente trabajo de investigación considera que la privatización no es un factor que afecte los servicios que brinda el municipio ya que su deber como

entidad pública es gestionar y monitorear constantemente los servicios que brinda así estos sean tercerizados por la gerencia. Enfatizando la evolución continua, Oukazzamane, Lankaoui y Khouilid (2019), en su artículo de enfoque cuantitativo habla sobre el período de transición hacia una mejora de la gestión, el cual sería la administración electrónica, la cual debe ser puesta en marcha junto con un conjunto de servicios virtuales, por lo cual no concuerda con la investigación realizada ya que se limita a analizar los tramites online, mas no lo que son aplicados, sin embargo, la investigación presentada concuerda con Mota (2021) quien afirma que otro factor fundamental para avanzar hacia la modernidad es realizar una valoración general de la política pública, sus conceptos y elementos como área y objeto de estudio, puesto que el estudiar las políticas públicas genera reflexión, lo cual le permite modificar la organización de los aportes, manera metódica, para tratar de resolver problemas públicos; además se requiere el análisis de fenómenos sociales problemáticos, de igual manera, resalta la necesidad de formar un campo combinado entre el conocimiento con una vocación simple y la práctica de las demandas para los temas que son del interés público, lo cual permite a brindarle un espacio importante a la Gestión de la calidad de los servicios públicos y a la satisfacción ciudadana, dentro de las ciencias sociales y también dentro de las disciplinas en las que se basan las ciencias políticas. En base a la comparación con los autores, se puede dar como comentario que el gestionar de forma adecuada los servicios públicos y asegurar la calidad de estos, son la forma más directa de conseguir la satisfacción de la ciudadanía.

De acuerdo con el primer objetivo específico y después de haberse dado el análisis del cuestionario 1 y el cuestionario 2, y habiéndose obtenido el análisis descriptivo de la dimensión percepción ciudadana se resalta que el 55,20% de los encuestados hacen constar que su percepción con respecto a la gerencia es regular; por otra parte, la estadística inferencial determinó que la gestión de la calidad de servicio públicos y la dimensión percepción ciudadana se relacionan con una estadística $Rho=0,551$, además se encontró un grado de significancia de 0,00 el cual es menor al 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo cual afirma la existencia de una influencia significativa de la variable gestión de la calidad de servicios públicos en la dimensión percepción ciudadana. Entonces Bazinet (2017) tenía razón al mencionar que la percepción se vincula con la

interacción o relaciones insuficientes entre las organizaciones del gobierno, algo denominado el efecto silo, que surgió en la década de 1970, cuando los instrumentos de gestión, en ese tiempo conocidos como coordinación ya no eran suficientes y por ello eran necesarios nuevos modos de inter-organizacional junto con modernidad en las formas de adecuación entre las relaciones entre el estado y la comunidad, que ya estaban evolucionando, sin embargo, esta adaptación no ocurre simplemente “por invitación”, se necesita la cooperación en conjunto de los actores involucrados, los cuales son tanto la ciudadanía como los funcionarios públicos, eso es evidente. Chambrilla (2017) determinó un coeficiente correlacional que fue significativo con respecto a la estadística entre las variables: calidad de servicio y la percepción, ya que se obtuvo un valor de 0.70, lo cual da a entender que la correlación es alta; además cabe recalcar que también existe correlación a nivel de la población, ya que se obtuvo un $p < 0.05$. Torres (2017) en su artículo de enfoque cuantitativo, menciona que la calidad es uno de los determinantes más relevantes para que los compradores elijan entre bienes y servicios que se encuentran dentro de un mercado competitivo, por lo que es un factor estratégico considerar que a menudo el cliente está menos preocupado por la calidad y lo que considera es si se cumple o no con las especificaciones, esto es el primer indicio de la percepción, sin embargo esta situación es muy complicada cuando se radica en las características singulares del servicio como son la intangibilidad, heterogeneidad y sincronización, lo que dificulta el seguimiento y evaluación de sus resultados, se suelen utilizar métodos indirectos en función de la percepción del servicio recibido. En base a la comparación con los autores se puede dar como comentario que la percepción de la ciudadanía depende de la impresión, y esta puede englobar a los trabajadores, servidores, servicios y una serie de características que están asociadas en la gestión interna de la entidad.

De acuerdo con el segundo objetivo específico y después de haberse dado el análisis del cuestionario 1 y el cuestionario 2, y habiéndose obtenido el análisis descriptivo de la dimensión priorización y alcances se resalta que el 66,26% de los encuestados hacen constar que la priorización y alcances de la gerencia es regular; por otra parte, la estadística inferencial determinó que la gestión de la calidad de servicio públicos y la dimensión priorización y alcances se relacionan con una

estadística $Rho=0,687$, además se encontró un grado de significancia de 0,00 el cual es menor al 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo cual afirma la existencia de una influencia significativa de la variable gestión de la calidad de servicios públicos en la dimensión priorización y alcances; Chunga (2018) en su estudio cuantitativo afirma que en relación con los resultados obtenidos, los servicios públicos influyen de manera significativa en la Satisfacción ya que es fundamental el priorizar los servicios públicos que son necesarios, por ello la entidad pública debe actuar de acuerdo a Ley, puesto que tiene el deber de proveer a sus vecinos los servicios de calidad especialmente en lo que se refiere a lo que es prioritario y evaluando el alcance e impacto que tendrá en la población, como por ejemplo es: la limpieza pública, la seguridad, programas sociales, parques y jardines, educación, salud, transporte, fomento a la industria y desarrollo, entre otros, es por ello que se debe hacer uso eficiente y óptimo de los recursos financieros para satisfacer las necesidades y expectativas de los vecinos. En base a la comparación con los autores se puede dar como comentario que la priorización y los alcances de cada proyecto son considerados dentro de la gestión de los servicios públicos, sin embargo, depende de la entidad cuan comprometida este en hacer partícipe a la ciudadanía para poder realizar un análisis real de lo que es prioritaria y el alcance real que se obtendrá, así como depende de la entidad no saltar este ítem que es fundamental para el desarrollo de la población.

En el mismo contexto, de acuerdo con el tercer objetivo específico y después de haberse dado el análisis del cuestionario 1 y el cuestionario 2, y habiéndose obtenido el análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles, se resalta que el 55,81% de los encuestados hacen constar que los elementos tangibles de la gerencia son regulares; por otra parte, la estadística inferencial determinó que la gestión de la calidad de servicio públicos y la dimensión elementos tangibles se relacionan con una estadística $Rho=0,639$, además se encontró un grado de significancia de 0,00 el cual es menor al 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo cual afirma la existencia de una influencia significativa de la variable gestión de la calidad de servicios públicos en la dimensión elementos tangibles; se consideró que la dimensión está conformada por instalación física o de una plataforma digital, también puede ser el equipo de

ingeniería que se requiere y los materiales que se utilicen para brindar los servicios al cliente, con la comodidad que se necesita, velocidad, ya que es lo fundamental para tener una mejor percepción de la calificación de calidad y de la satisfacción del cliente; también abarca las Instalaciones y equipamientos, así como la apariencia del personal. Sin embargo, no se concuerda del todo con Portero, Quinteros, Alban y Santos (2021) ya que hacen énfasis en que actualmente, un enorme número de organizaciones del mundo piensan que es prioritario el mejoramiento del sistema de gestión y pocas personas piensan que más allá de mejorar factores básicos, como la materia, material, tecnología y factores tangibles, por otro lado, la mayoría cree que es mejor dar mejora y prioridad a planificar, organizar, evaluar y controlar, esto se evidencia en los resultados de la investigación, comprobado estadísticamente con un grado de relación de lo que no siempre significa que al introducir los sistemas de gestión la producción avance. Arevalo, Cambal, Condo, Araque (2020) en su artículo científico hace énfasis en que se rechazó la hipótesis nula y se dio aceptación a la hipótesis alterna o planteada por el investigador, es por ello que se comprueba que los elementos intangibles están relacionados significativamente con la satisfacción de los clientes, adicionalmente, es decir tanto los elementos tangibles como intangibles influyen en la satisfacción pero la información fue procesada de diferente manera ya que, este autor utilizó la correlación de la prueba Pearson, la cual fue utilizada por que la significancia de la investigación de Espinoza (2009) no fue de 0,00, constata que la correlación es positiva y moderada. En base a la comparación con los autores se puede dar como comentario que la intangibilidad de los elementos también es un fuerte factor que influye en la satisfacción, sin embargo los elementos tangibles al referirse a todo lo que el ciudadano puede ver, tocar o utilizar, incluye las instalaciones físicas, los computadores, maquinaria y todo lo material que posea la gerencia y que este en contacto directo e indirecto con la ciudadanía, también influyen en la satisfacción, por lo que ambos son elementos son analizados con diferencia estadística pero llegando a la misma conclusión.

Además, considerando el cuarto objetivo específico y después de haberse dado el análisis del cuestionario 1 y el cuestionario 2, y habiéndose obtenido el análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad ciudadana, se resalta que el 52,91% de los

encuestados hacen constar que la fiabilidad de los ciudadanos, con respecto a la gerencia es regular; por otra parte, la estadística inferencial determinó que la gestión de la calidad de servicios públicos y la dimensión fiabilidad ciudadana se relacionan con una estadística $Rho=0,599$, además se encontró un grado de significancia de 0,00 el cual es menor al 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo cual afirma la existencia de una influencia significativa de la variable gestión de la calidad de servicios públicos en la dimensión Fiabilidad, lo cual se aproxima a lo que Diaz (2017) discutiendo con la investigación de Castillo (2019) evidencio en su tesis, ya que en ella se determinó que el servicio fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios de la unidad de análisis en estudios, con un resultado estadístico que negó la hipótesis nula y por consecuencia aprobó la hipótesis alterna; sin embargo también hizo referencia a que no se debe prometer lo incumplible, si no prometer lo que se puede cumplir, para así mantener los estándares en un nivel bajo y no crear falsas expectativas al cliente que puedan repercutir en contra y generar desconfianza, perdiendo así la confiabilidad. Como plan de acción y propuesta, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, la investigación de Diaz (2017) sugiere que una propuesta se debe orientar hacia la mejora para aumentar los niveles de satisfacción del cliente externo. Matsumoto (2014) menciona la importancia que tiene incluir este concepto dentro de la normativa de modernización de la administración pública, ya que los niveles de gobierno deben entregar el servicio con la calidad ofrecida, es decir en el tiempo preciso y de acuerdo con los plazos establecidos, los componentes y aplicación del modelo de gestión, esto porque debe incluirse la gestión del cambio en el proceso político-técnico para cambiar actitudes y fortalecer capacidades, agilizando el accionar del estado, para que los servicios sean compatibles y se mantengan en constante adaptación teniendo en cuenta el nuevo rol que tiene el estado, y por ende sus niveles de gobierno. Por otra parte, Diaz (2017) comentando la tesis de Huamán (2017) dentro de su investigación, afirma que este obtuvo resultados aceptables, ya que evidencio un coeficiente correlacional de 0.48, y una p de 0.00, entonces como $p < 0.05$, se aceptó la hipótesis alterna, por lo que se afirmó la existencia de una relación directa con significancia entre la fiabilidad que los receptores del servicio, producto y/o bien y tienen en la organización y la satisfacción de los receptores. En base a la

comparación con los autores se puede dar como comentario que la fiabilidad de la ciudadanía depende de cuan alta es la expectativa y si esta es o no cumplida depende estrictamente de lo que entidad o gerencia promete.

Por ultimo en relación al quinto objetivo específico y después de haberse dado el análisis del cuestionario 1 y el cuestionario 2, y habiéndose obtenido el análisis descriptivo de la dimensión perduración del servicio, se resalta que el 54,07% de los encuestados hacen constar que la perduración de los servicios que brinda la gerencia es baja, con respecto; por otra parte, la estadística inferencial determinó que la gestión de la calidad de servicio públicos y la dimensión perduración del servicio se relacionan con una estadística $Rho=0,418$, además se encontró un grado de significancia de 0,00 el cual es menor al 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo cual afirma la existencia de una influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la dimensión Perduración de servicio; cabe resaltar que Vélez, Restrepo, Garzón y Méndez (2005) respaldan la influencia de la gestión en la perduración, ya que se identificaron algunas posibles variables que pueden lograr un aumento en la perdurabilidad, por ejemplo, el avance tecnológico e innovación, en este sentido, se concluyó que es fundamental contar con técnicas y herramientas desarrolladas específicamente para respaldar la duración. En relación, Restrepo, etc., (2009) contribuye que con el pasar del tiempo, se ha la perduración se puede explicar o repartir mediante las dimensiones que abarcan ya sea una dirección, gerencia, entidad y/u organización; es decir el área e involucrados administrativos donde se involucran las estrategias, gobernabilidad, organizacional y la gestión de la calidad; otro elemento trascendental es la capacitación junto con aprender constante y permanentemente permitiendo que la organización realice el desarrollo de las ventajas y cree estrategias para sobresalir, a largo plazo, con respecto a las demás entidades o instituciones. En base a la comparación con los autores se puede dar como comentario que la perduración del servicio es un factor importante para la satisfacción y que la gestión de la calidad de los servicios públicos abarca criterios para garantizar la perduración.

Finalmente, después de haberse dado el análisis de ambos cuestionarios, y luego haberse interpretado los resultados, se considera que la aplicación de estrategias, planes e incluso propuestas son adecuadas para mejorar la situación actual, que en este caso es tanto la gestión de la calidad de servicios públicos como satisfacción de ciudadano; lo cual es replicado por Souza (2017) quien concluyó y argumentó que a pesar del surgimiento de una variedad de mecanismos que son actualmente utilizados por varios gobiernos y regímenes políticos para contratar su burocracia, el estado suele decidir e iniciar el reclutamiento de su propia gente y no de los especialistas que puedan aportar sus conocimientos reales para el mejoramiento de la entidad. Por otra parte, Gonzales y Sánchez (2019) concuerda con el accionar, ya que sintetizó que la implementación de los procesos administrativos es fundamental como herramienta para facilitar la gestión pública de los alcaldes, con el fin de lograr la misión y los objetivos trazados en beneficio de la población y sus necesidades actuales; mientras que Cifuentes (2019) impone que los servicios públicos de una localidad requieren una adecuada evaluación previa y por supuesto, que el planificar, sea en concordancia con los programas y proyectos que aseguren el óptimo uso y desempeño de los recursos públicos de la ciudad, para que de esta manera sean abastecidos con eficiencia y eficacia. En base a la comparación con los autores usualmente las propuestas basadas en estrategias y planes son la mejor opción para mejorar el área, la gerencia o la entidad, sin embargo, esto también depende de factores políticos y del compromiso que tengan los servidores públicos con la ciudadanía.

VI. Conclusiones

Primera: La investigación tiene como conclusión general, que la gestión de la calidad de servicios públicos influye en la satisfacción ciudadana, dentro de la Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022, ya que tiene un grado de influencia de 0,696; con esta síntesis se enfatiza la importancia que tiene la gestión administrativa municipal y que esta valla de acuerdo con la norma técnica para la gestión de la calidad de los servicios públicos, puesto que solo con el cumplimiento riguroso siguiendo los criterios, pasos y recomendaciones se lograra brindar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.

Segundo: En la conclusión especifica 01, se estableció que la gestión de la calidad de servicios públicos influye en la percepción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022, puesto que presenta un grado de influencia de 0,551; con esta conclusión se resalta la importancia que tiene el considerar tanto los componentes como la aplicación del modelo de la norma para la gestión de la calidad de servicios públicos porque se basa en el desenvolvimiento de los servicios que ofrece, puesto que al incumplir o crear falsas expectativas, la ciudadanía suele perder la confianza en los servicios públicos y por ende en las entidades públicas, si los servicios brindados son de calidad con planes y promesas solidos entonces tiene mayor probabilidad de satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

Tercero: En la conclusión especifica 02, se estableció que la gestión de la calidad de servicios públicos influye en la priorización y alcances de los proyectos, dentro de la Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022, ya que presenta un grado de influencia de 0,683; con esta conclusión se resalta la importancia que tienen la aplicación del modelo de la gestión de la calidad de servicios públicos en la gestión interna de cada municipio ya que las autoridades deben velar por las necesidades y el bienestar de la ciudadanía, por ello el evaluar, diagnosticar y coordinar cada proyecto a realizarse debe contar con la participación de la comunidad, asegurando que la priorización y el alcances de proyectos.

- Cuarto: En la conclusión específica 03, se estableció que la gestión de la calidad de servicios públicos influye en los elementos tangibles, dentro de la Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022, ya que presenta un grado de influencia de 0,639; con esta conclusión se resalta que la planificación interna de las instalaciones, el personal, la impresión de los trabajadores es parte de la calidad de los servicios públicos, específicamente los funcionarios de la gerencia son los encargados de administrar los elementos tangibles de manera apropiada, eficiente y eficaz en ambientes confortables y seguros para la ciudadanía.
- Quinto: En la conclusión específica 04, se estableció que la gestión de la calidad de servicios públicos influye en la fiabilidad ciudadana, dentro de la Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022, ya que presenta un grado de influencia de 0,599; con esta conclusión se resalta que al considerarse los componentes del modelo de la gestión de la calidad de los servicios públicos, se incluye la constante coordinación con la ciudadanía, para dar a conocer y ser partícipe de cómo se planean o priorizan los servicios, ello con el fin de conseguir la fiabilidad de la ciudadanía, puesto que al brindar servicios ineficientes, lentos, tardíos, sin propósito o que no son prioritarios para la población se genera que la ciudadanía desconfíe de los servicios públicos, de la gerencia y/o entidad que lo realiza y por ende en el propio estado.
- Sexto: En la conclusión específica 05, se estableció que la gestión de la calidad de servicios públicos influye en la perduración de los servicios, dentro de la Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022, ya que presenta un grado de influencia de 0,418; con esta conclusión se evidencia la importancia que tiene la aplicación del modelo establecido en la norma de la gestión de la calidad de servicios públicos, específicamente las fases de condiciones previas, planificación, ejecución y evaluación con control, ya que al realizarse alguna fase de forma inadecuada afecta directamente a la perduración que puede tener el servicio. Adicionalmente, se determinó que es necesario un plan de acción para

dar mejora a la gestión de la calidad de servicios públicos y la satisfacción ciudadana, ya que los resultados presentados evidencian que hay deficiencias en la gestión de la calidad de servicios y una lógica satisfacción de la ciudadanía regular, todo ello con respecto al área seleccionada para la investigación, la cual fue la Gerencia Infraestructura, Desarrollo Urbano y rural.

VII. Recomendaciones

- Primera: En base a lo obtenido en la conclusión general se recomienda que se enfatice en el cumplimiento de la norma técnica de gestión de la calidad de servicios públicos, ya que en el documento se tiene una base para gestionar los servicios de forma que prevalezca la calidad, sin embargo, la Gerencia de estudio presenta un nivel regular de satisfacción ciudadana por lo que se sugiere la revisión de la aplicación de la norma en su gestión interna municipal.
- Segundo: En base a lo obtenido en la primera conclusión específica se recomienda que la gerencia mejore su calidad en atención a la ciudadanía, así como la empatía con el ciudadano, ya que la primera impresión es la que la población más recuerda, en este sentido se sugiere la capacitación del personal, así como las constantes charlas de integración para incentivar la participación ciudadana.
- Tercero: En base a lo obtenido en la segunda conclusión específica se recomienda que al momento de analizar y/o filtrar los temas, asuntos, y/o proyectos, también llamados servicios públicos en general, se debe realizar con la comunicación entre el estado y la población, es decir definir en conjunto lo que es prioridad para el desarrollo de la zona, así como cuales son los alcances que tendrá la aplicación de dicho servicio, para ello se sugiere hacer uso de los mecanismos de participación, encuestas, foros, entre otros.
- Cuarto: En base a lo obtenido en la tercera conclusión específica se sugiere que la Gerencia realice mejoras en sus instalaciones físicas, con la finalidad de asegurar un ambiente confortable, seguro y ordenado, así mismo se recomienda mejoras sus equipos para gestionar de formas más rápida, eficiente y eficaz los trámites realizados en sus instalaciones, por último, debe esmerarse en la presentación de su personal administrativo.
- Quinto: En base a lo obtenido en la cuarta conclusión específica se recomienda que la gerencia cumpla lo que promete y cumpla con su misión y visión

tanto a nivel municipal como de la gerencia, ya que la fiabilidad ciudadanía del servicio que reciben de forma real, ya se en tiempo, duración, propósito, etc.; es por ello que la toma de decisiones de los funcionarios y trabajadores públicos debe ser consciente y basada en que si no existe el compromiso real por parte del estado, entonces se va a generar la desconfía y por ende la insatisfacción de la ciudadana.

Sexto: En base a lo obtenido en la quinta conclusión específica se sugiere a la Gerencia que continúe constantemente con el monitoreo de los servicios que presentan durabilidad extendida, a fin de evaluar si los resultados son los esperados o está habiendo deficiencias que deben ser corregidas, todo ello con la finalidad de asegurar la perduración del servicio en la expectativa de los ciudadanos. Por último, en base a los resultados en general se recomienda realizar una propuesta que contenga estrategias y un plan de acción para que la Gerencia pueda corregir y mitigar las deficiencias de manera rápida y efectiva, todo ello con la finalidad de recuperar la satisfacción de la ciudadanía mejorando su actual gestión:

Según lo mencionado en el párrafo anterior, las estrategias y las propuestas se convierten en una herramienta o instrumento para impulsar la mejora a la gestión de calidad en los servicios que brinda la Gerencia seleccionada para la investigación, que requieran dar mejora a la calidad de sus servicios y la satisfacción de la ciudadanía. En base a los resultados, se tomaron los pilares necesarios para estructurar la recomendación de propuestas y estrategias con el fin de dar mejora a la gerencia seleccionada y habiéndose comprobado que existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, se recomienda seguir los siguientes pilares: conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, satisfacer a las necesidades de los clientes, identificación del valor de servicio, fortalecimiento del servicio, medición y análisis de la calidad de servicio, condiciones previas.

De acuerdo con el análisis de los resultados, se plantearon las propuestas para la Gerencia en base a la metodología de la gestión, las propuestas enfocadas en generar mejora en ambas variables, por ello están interrelacionadas entre sí, de tal manera que se dé el fortalecimiento de la Gerencia, en base a ello se tienen las siguientes propuestas:

Propuesta de sensibilización: La concientización, comunicación y capacitación es una propuesta efectiva que asegura que todos los funcionarios que laboran en la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano, puedan tener un contacto directo, sensible y empático con la ciudadanía que recibe sus servicios. Es necesario que la población distrital sea consciente de la importancia que tiene su participación y colaboración en los temas de intereses público en general, por otra parte específicamente las oficinas pertenecientes la gerencia seleccionada, deben fomentar las campañas ya sea dentro o fuera del establecimiento, es por ello que se debe iniciar una campaña llamada “somos parte del desarrollo”, donde se explique e incentive a la participación de la ciudadanía y se exprese el valor de que tienen sus opiniones, en las decisiones, estrategias e incluso objetivos que plantea la municipalidad. Las sugerencias a tomar en cuenta son el factor más importante para lograr el acercamiento entre el estado y la población, así como concientizar a la ciudadanía de sus deberes y derechos que favorezcan a la toma de acción de la gerencia; para los trabajadores de las oficinas que conforman la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano, se opta por sensibilizarlos con respecto al trato al momento de la atención , es prioridad ser empáticos con la ciudadanía para crear un ambiente confortable.

Propuesta acondicionamiento y prevención: Es necesario mejorar los acondicionamientos de las oficinas que se encuentran bajo la dirección de la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural, ya que en ocasiones los espacios son reducidos y las personas ingresan de uno en

uno, por otro lado se tienen a los trabajadores en un espacio pequeño, que se vuelve perjuicio para la salud colectiva, las oficinas necesitan una redistribución para garantizar tanto la satisfacción del trabajador como la del ciudadano que se aproxima a las oficinas. Otro caso identificado es que las instalaciones no están cumpliendo debidamente los protocolos de salubridad para prevenir la COVID 19, puesto que no se aplica la medida de temperatura, y los espacios no cuentan con la ventilación adecuada, en este sentido, la modernización y tecnología juega un papel importante, ya que se pueden implementar las citas vía página web, la resolución de consultas o dudas vía redes sociales o correo, logrando así que solo los temas que realmente necesitan la presencia de la población, sean puestos como prioridad y resolviendo los demás inconvenientes de manera rápida y eficaz. Otro problema a solucionar, es el orden de los archivos y expedientes, puesto que no se cuentan con suficientes repisas y archivadores, se dificulta encontrar los documentos y en ocasiones se extravían, ocasionando que surjan tropiezos ante una óptima gestión de proyectos de desarrollo rural y urbano, lo cual a la larga no permite que los trabajadores trabajen óptimamente y generando desconfianza en la comunidad.

Propuesta de capacitación: Usualmente la oficina de recursos humanos, ubicado dentro de cada municipalidad, es la encargada de realizar anualmente un plan de capacitación (en los meses de octubre a diciembre de cada año) o actualizarlo, si así se requiera, y bajo la aprobación del consejo municipal, para ello se debe coordinar con los jefes, en este caso con el gerente de infraestructura, desarrollo urbano y rural, así como con los jefes de las 05 oficinas que pertenecen a dicha gerencia, el conjunto se tienen que determinar las acciones necesarias para poder determinar los temas de interés que ayudaran al personal de la gerencia seleccionada para realizar sus funciones de una manera más pertinente, por supuesto para ello se debe contar con un presupuesto previamente establecido para cada gerencia de las municipalidades. Se propone que la gerencia estudiada, opte por una capacitación a corto

plazo, para dar respuesta inmediata a los problemas de insatisfacción mediante nuevas técnicas de atención, orden, prevención, entre otros, y una capacitación a largo plazo, que es primordial para la formación y el perfeccionamiento del personal, incluyendo los conocimientos actuales y de nuevos obtenidos para la respuesta corto plazo.

Propuesta de campaña informativa: Por último, se opta por agregar campañas y nuevos métodos informativos, para ello se deben establecer un plan que incluya metodológicamente el control y seguimiento las campañas, de tal manera que se pueda reconocer la respuesta de la población; para ello es importante dejar constancia de que la población está siendo participativa, por lo que al término de cada actividad se hará un registro de cada persona asistente, siendo así que al acumular un número determinado de asistencias, al final de cada año el municipio, específicamente, la gerencia seleccionada, establecerá un reconocimiento o un sorteo entre los ciudadanos más participativos e informados. Para las acciones netamente informativas, es recomendable optar por publicaciones frecuentes en las redes sociales del municipio, e incluso crear específicamente redes sociales para la gerencia seleccionada, esto con la finalidad de tener cercanía con los ciudadanos, absorber consultas virtualmente y mantener a la población informada en los temas de interés público, como son nuevos proyectos realizados, nuevas inversiones en las zonas públicas, el avance de los proyectos, la liquidación de las obras, plazos y pagos, y también el mantenimiento de proyectos ubicados en zonas rurales y urbanas. Otra opción es realizar un mural informativo dentro de cada área de la gerencia para que la ciudadanía pueda revisar las novedades, cabe resaltar que la gestión, trabajadores, planeamiento, inversión, los valores numéricos en el ámbito de obras públicas, entre otras se encuentran especificados dentro del portal de transparencia de la municipalidad, el cual definitivamente debe ser puesto ya sea en las redes sociales o de manera física en el mural informativo.

Propuesta para la fomentación de la participación ciudadana: Promover

el diálogo y la articulación, entre la sociedad civil y las entidades públicas, a través de los enfoques, la cooperación, alianzas, articulación, los mecanismos de participación ciudadana, fácil acceso a la información, trabajo entre los líderes de las comunidades pertenecientes a los distritos y emplear nuevas metodologías para el acercamiento a la población. En esta oportunidad se propone dar talleres a la población para que se familiaricen con los mecanismos de participación ciudadana y las páginas web donde pueden estar vigilantes ante las acciones que realiza la municipalidad y específicamente cada área que la conforma, para que con la información disponible puedan ser ciudadanos activos y participativas con el fin de lograr un mejor desarrollo y satisfacción.

Propuesta para gestión interna de la gerencia: Lo siguiente a realizar sería mejorar la comunicación interna entre oficinas y externa, en beneficio de la gestión municipal y de la ciudadanía en general; puesto que la población usualmente se acerca a la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano - rural para regularizar sus propiedades o hacer un cambio de rural a urbano, sin embargo muchas veces los expedientes no son actualizados en los arbitrios, por lo que regresan constantemente a diferentes oficinas donde se demoran en ubicar los expedientes y en pasarlos por las áreas correspondientes. Para conseguirlo, es necesario la capacitación adecuada de cada gerencia en el municipio, una capacitación para modernización y calidad, se propone reuniones, charlas e implementar las sugerencias internas, quizás la contratación de un Coach para mejorar el trabajo en equipo, además de implementar una base de datos comunicativa interna, para agilizar los trámites que pasan por diferentes áreas y toman tiempo en ser atendidos, causando insatisfacción de la población.

Propuesta para mejorar la atención inmediata y a largo plazo: En el ámbito de gestión pública interna, se propone monitorear la atención que brindan los empleados de la gerencia de infraestructura, desarrollo urbano y rural, siendo así que la ciudadanía puede evaluar la atención

que recibieron dentro de las oficinas, para que se establezcan las estrategias necesarias y así lograr el incremento de los niveles de satisfacción. Se puede optar por las encuestas vía correo, escaneo QR o incluso la encuesta física, para que sea más práctico los recuentos mensuales o trimestrales.

Para la poner en marcha las propuestas planteadas se tienen una serie de estrategias junto con un plan de acción, Ver Anexo 8, Anexo 9, Anexo 10 y Anexo 11.

REFERENCIAS.

Abad A. B. & Carrasco L. B. (2018). *Propuesta Estratégica para Mejorar la Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Choros, 2018* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24957/abad_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oukazzamane. I. & al (2019). La relation entre la qualité des services publics électroniques et la satisfaction des utilisateurs. *Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit, Volume 4* : numéro 3. pp 497 – 521.

ISSN: 2550-469X

Alarcon R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Interamerican Journal of Psychology, Sociedad Interamericana de Psicología Austin, Organismo Internacional. vol. 40, núm. 1*, pp. 99-106

ISSN: 0034-9690

Anina, B. Castillo, M. García, A., et. (2021, 23 de diciembre). *Investigación científica*. Equipo Etecé. <https://concepto.de/investigacion-cientifica/>

Arévalo, M. Cambal, J. & Araque, V. (2009). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de Pastaza. *Revista investigación operacional universidad regional autónoma de los andes, vol. 41, No. 3*, 425-431.

ISSN:

Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. (2015). Presidencia del consejo de ministros. Consultado el 13 de Abril de 2022: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>

Azcona, M., Manzini, F. & Dorati, J. (2022, 02 de Mayo). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación*. Aplicación a la investigación en psicología.

<http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento_completo.pdf?sequence=1>

Aziz, S. (2019). Satisfacción de los usuarios de los servicios públicos locales: un estudio sobre las 10 ciudades francesas más grandes. *Revista Hal Open Science* [<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02408525>].

Ffhalshs: 02408525f

Batanero C. (2001). *Universidad de Granada* (Servicio de Reprografía de la Facultad de Ciencias). *Didáctica de la Estadística. Departamento de Didáctica de la Matemática.*

ISBN: 84-699-4295-6

Bazinet, A. (2017) . L'encadrement de la coopération inter organisationnelle et de la coordination dans l'administration publique québécoise (1976-2003) [tesis de doctorado, Université de Montréal et évaluateur externe]. Repositorio institucional IREC. <https://irec.quebec/>

Bernal, C. (2010). *Tercera edición* (Pearson Educación). *Metodología de la investigación.* Colombia.

ISBN: 978-958-699-128-5

Bernal Castrillón, F. (2018). *Propuesta de Mejoramiento del Proceso de Servicio al Cliente, En La Empresa GENIONET Telecomunicaciones S.A.S.* Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Repositorio institucional Uni Militar.

<<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20732/FreyzerBernalCastrillon2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>>>

Calduch R. (2014). *Métodos y técnicas de investigación internacional - Internacional público y relaciones internacionales.* Repositorio de Universidad complutense de Madrid. <https://www.ucm.es/>

Carrasco, S. (2019). *Editorial* (San Marcos). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*.

ISBN: 978-9972-38-344-1

Castillo, E. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el banco de la nación del distrito del agustino, período 2017* [título profesional de licenciado en Administración]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4312/TESIS_%20CASTILLO_EDGARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, F. & Arenas E. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista gobierno y gestión pública*, Volumen 7(2), 107 - 124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>.

Chambilla, S. (2017). *Calidad de Servicio y satisfacción de los administradores de la municipalidad de Lurín – 2017* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12704>

Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Hualmay* [tesis de maestría, Universidad UNJFS]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cifuentes, A. (2019). *Prestación de servicios municipales aspectos administrativos y jurídicos* [tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar]. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. 152 p.p. <http://biblio3.url.edu.gt/publijcifuentes/TESIS/2018/07/01/Cifuentes-Adriana.pdf>

- Ciriolo, E. (2007): *Inequity Aversion and trustees' reciprocity in the trust game*. *European Journal of Political Economy*, Volumen 1, nº 23, pág. 1007- 1024.
- Cantú, H. (2006). McGraw Hill (3ra. edición). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México, D. F.
- Civera M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido* [Tesis Doctoral, Universitat Jaume]. Repositorio de la universidad Jaume, Idioma: español, 290 p.p. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>
- Congreso de la República (2002). *Ley de bases de descentralización - N.º 27783*. Recuperado de: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8B3C23D0EB9643D605257FD400782856/\\$FILE/27783.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8B3C23D0EB9643D605257FD400782856/$FILE/27783.pdf)
- Congreso de la república y el poder judicial del Perú (2002). *DS. N° 004-2013-PCM - Ley del marco de modernización de la gestión del estado - N° 27658*. Consultado el 03 de abril de 2022. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transfere ncia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf
- Congreso de la república del Perú (2002). *Ley de gobiernos regionales - Ley N° 27867*. Diario Oficial El Peruano. Consultado el 03 de abril de 2022. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0025/ley-27867.pdf>
- Crespo, J. (2017): Coordinación intergubernamental en España vista por la alta función pública del Estado, *Revista: Política y Sociedad*, 54(2), pp. 469-496.
- Crosby, P. (1990). Ed. McGrawill. *Hablemos de la calidad 96 preguntas que siempre deseo plantear a Philip B. Crosby*. México.
ISBN: 978-9684-22-676-0
- Cruz, A. (2021). *Mejora la calidad de los servicios: una propuesta de modelo*. *Secretaría de gestión pública*. Consultado el 09 de abril de 2022. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140379>

David, J. (2020). Dénouer les perceptions des citoyens de la police : le lien entre la confiance et la satisfaction. *Criminologie*. Éditeur(s). *Les Presses de l'Université de Montréal.*, volumen 53(1). 325–343. <https://doi.org/10.7202/1070512ar>.

ISSN: 0316-0041

De Zan, J. (2004). *Editorial* (Fundación Konrad Adenauer). *La ética, los derechos y la justicia. Materia: Filosofía y teoría del Derecho*. <http://ru.juridicas.unam.mx:80/xmlui/handle/123456789/11142>

ISBN: 109974-7868-2-7

Duque, E. (2005). Revisión INNOVAR: concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, pp. 64- 80.

ISSN: 0121-5051

Espinoza de la rosa, L. & Encarnación, A. (2019). *Calidad de los servicios y satisfacción de los clientes en la tienda estilos S. R.L.* [tesis de maestría, Universidad UNJFSC]. *Repositorio de la Universidad*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3328/ESPINOZA%20DE%20LA%20ROSA%20y%20ENCARNACI%C3%93N%20BARRETO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza, O. (2009). Reflexiones sobre los conceptos de "política", políticas públicas y política educacional. *Education Policy Analysis*. Disponible en Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas, vol. 17, pp. 1-13.

ISSN: 1068-2341

Fontalvo, T. (2009). Editor (Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000, 2007). *La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. 317 p.p.

García, L. (2000). *Lectura de las necesidades y el bienestar desde la economía de mercado*. Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud alianza de la Universidad de Manizales, Colombia. Editorial/Editor: Colección Neoliberalismo. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20130405125424/>

García, J. & et. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico. *Revista espacios*. Vol. 40 (Nº 22). Colombia. p.16 - 38.

ISSN: 0798 1015

García-García, J. Reding, A. López, J. (2013) Metodología de investigación en educación médica Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Departamento de Bioestadística y Bioinformática. Dirección de Investigación, Hospital General de México*, 2(8), 217-224.

ISSN: 2007-5057

Gobierno Nacional del Perú (2021). *Política de Modernización de la Gestión Pública*. Consultado el 11 de abril de 2022. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Gobierno Nacional del Perú (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Sistema administrativo de la modernización de la gestión pública*, Consultado el 11 de abril de 2022. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/MODERNIZACI%c3%93N-GESTI%c3%93N-P.pdf>

Gobierno Nacional del Perú (S/f). *Portal de Transparencia: Municipalidad Distrital de Santa*. Consultado el 11 de abril de 2022. <https://www.munidistsanta.gob.pe/>.

Gobierno Nacional del Perú (2021). *Política de Modernización de la Gestión Pública*. Consultado el 11 de abril de 2022. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Gobierno Nacional del Perú (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Sistema administrativo de la modernización de la gestión pública*, Consultado el 11 de abril de 2022. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/MODERNIZACI%C3%93N-GESTI%C3%93N-P.pdf>

Gobierno Regional de Ancash (2011). *Plan de desarrollo concertado del distrito de santa (2012 – 2025)*, Consultado el 11 de abril de 2022. <http://www.munidistsanta.gob.pe/assets/pdc20122025.pdf>

Gobierno Regional de Ancash (2014). *Plan estratégico institucional (2018-2021)*, Consultado el 11 de abril de 2022. <http://www.munidistsanta.gob.pe/assets/pei20182021.pdf>

Gonzales G. De la cruz, M. y Sánchez, Z. (2019). *Propuesta de mejoramiento de la administración del servicio público de los cementerios de la Alcaldía de Tisma* [Tesis Doctoral, del departamento de Masaya. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN – Managua]. <https://1library.co/document/q2k73x6q-municipales-administracion-municipales-alcaldias-mejoramiento-administracion-cementerios-departamento.html>

González, B.; León, A. (2013). Procesos cognitivos: De la prescripción curricular a la praxis educativa. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales. Universidad de los Andes Venezuela. núm. 19*, pp. 49-67.

ISSN: 1316-9505

Goytia, A. (2008). Ocio y calidad de vida.: Atención sociosanitaria y bienestar. *Revista: Atención sociosanitaria y bienestar, Volumen 8, Nº. 2*, págs. 4-13.

ISSN: 1578-3103

Grönroos (1994), Edición (Diaz de Santos). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Madrid, 283 p.p.

ISBN: 84-7978-146-7

Gutiérrez Pulido, Humberto (2010). Editor (Interamericana editores). *Calidad total y Productividad. Revista en México Instituto Peruano de Economía*. Tercera Edición, Mexico, 370 p.p. Disponible en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
ISBN: 978-607-15-0315-2

Hernandez R. (2014). *Metodología de la Investigación. Revista y Editorial Mcgraw Hill* : Colombia. P.p. 600.
ISBN: 978-1456-22-396-0

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Editorial (McGraw Hill Interamericana). *Metodología de la investigación. (5° Ed.)*. México, D.F.
ISBN: 968-422-931-3

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill
ISBN: 978-1-4562-2396-0

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp.170-191). México: McGraw-Hill.

Hidalgo, L. (2005). *Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa*. [Documento PDF en línea]. Universidad Central de Venezuela: UCV. Disponible: www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf. [Consulta: 2013, Enero 12].

Jávega, E. (2015). *Análisis y propuesta de mejora de los servicios de Información del ciudadano y administración electrónica del ayuntamiento de Museros [Tesis Doctoral de la Universidad politécnica de Valencia]*. Repositorio de la Universidad politécnica de Valencia, España. Riunet.upv.es.<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/57652/TFC%20GAP%20final.pdf?sequence=1>

Joseph M. 1990. *Ediciones* (Díaz de Santos). *Juran y la planificación para la calidad*. 299 p.p.

ISBN: 9788487189371

Kabanova, E. & Vetrova, E. (2018). *Evaluación de la oferta de servicios públicos (Municipales) por Centros Multifuncionales. Ejemplo: MFC de la Región Biryulyovo*. Oriental del Distrito Administrativo Sur de Moscú- Rusia Espacios. 39(39). www.scopus.com

Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. Métodos de investigación en ciencias sociales. México: McGraw-Hill.

ISBN: 968-422-931-3

Labraña, C., Lara, N., & Jedlicki, L. (2010). Percepción del estudiantado de enseñanza básica sobre el rol del estado, las instituciones públicas, la democracia, la ciudadanía y los derechos de las mujeres y de los inmigrantes. *Revista de Estudios Pedagógicos*, 36(2), 153-175.

Lam R. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud en la Ciudad de la Habana. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. Vol.24 no.2.

ISSN: 0864-0289

Lamprea, J. Gómez C. (2007). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios: Validez en la evaluación de escalas. *Revista Colombia psiquiatr*, Vol.36, No.2: Bogotá.

ISSN: 0034-7450

López J. (2011). La separación de poderes en el constitucionalismo burgués Nómadas. *Revista Critical Journal of Social and Juridical Sciences*. Euro-Mediterranean University Institute Roma, Italia. Vol. 32, núm. 4.

ISSN: 1578-6730

Malpartida, L. Ordoñez, M. & Zavaleta, J. (2018). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio de la gestión de compras en la sede central de la SUNAT* [Tesis

de maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú]. Repositorio de la universidad del Pacífico. <http://hdl.handle.net/11354/2087>]

Matsumoto R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista: Perspectivas* [online], n.34, pp.181-209.

ISSN: 1994-3733.

Ministerio de economía y finanzas (2012). Artículo de actualización. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100828&view=article&catid=742&id=4483&lang=es-ES

Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Documento Informativo: El Presupuesto por Resultados (PpR) Dirigido a gobiernos locales*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/prog_presupuestal/documento_inf_PpR_GL_2014.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2010). *De las Instituciones al Ciudadano: La Reforma del Presupuesto por Resultados en el Perú*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/estudios/En_camino_de_un_PpR.pdf.

Monje C. (2011). *Guía didáctica: Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa* [versión digital]. Universidad Surcolombiana: Facultad de Ciencias sociales y Humanas. p.p.217. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Mora C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor: Universidade Nove de Julho, Brasil. *Revista Brasileira de Marketing.*, vol. 10, núm. 2, pp. 146-162.

ISSN: 2177-5184

Mota, L. (2016). La colonialidad del saber en la enseñanza de políticas públicas en instituciones de educación superior en México. *Revista: Estudios Políticos*, 49, pp. 239-259.

ISSN: 0121-5167

Ortegón E., Pacheco J., Prieto A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas* [Libro electrónico]. Latin American and Caribbean Institute for Economic and Social Planning - Projects and Investment Programming Division. Santiago: Naciones Unidas, CEPAL, ILPES, Área de proyectos y programación de inversiones. 124 p.p.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

ISBN: 92-1-322719-1

Osorio, M., (2020). *Propuesta de estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente de "Lima Expresa"* [Tesis de maestría, Universidad Cesar vallejo, Lima]. Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7839>

Pagani, L. (2015). *Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*. La Plata: Libro digital.

ISBN: 978-987-86-2599-7

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Pedraja L. (2017). Desafíos para la gestión pública en la sociedad de conocimiento. *Revista: Interciencia*, vol. 42, núm. 3, p. 145.

ISSN: 0378-1844

Perez, E. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción CASO: Construecuador S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio de la universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/5871>

Secretaría de gestión Pública (2021). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Consultado el 21 de abril de 2022. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Portero, P. Quinteros, D. Albán López, J. & Saltos, D. (2021). Gestión de la calidad basado en las normas iso 9001 2008 producción de la empresa “unión libre”. *Revista: Universidad y Sociedad*, 13(S1), 487-494. Retrieved from: www.scopus.com

Portal de transparencia del Gobierno Regional de Ancash (S/f). *Municipalidad Distrital de Santa*. Consultado el 21 de abril de 2022. <https://www.munidistsanta.gob.pe/>

Presidencia del consejo de ministros (2015). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Consultado el 21 de abril de 2022. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>

Project Management Institute (2008). Publicación y editor (Project Management Institute). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos. Cuarta edición, España
ISBN: 978-1-933890-72-2

Salas, V. (2017). Perspectivas y Presentación. Modelo de priorización de proyectos de inversión pública con enfoque multicriterio, caso SEMAPA. *Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia*. Núm. 28, pp. 63-90.
ISSN: 1994-3733

Salvador, E. (2017). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa de pastelería & catering Lima, Perú-2017*. [Tesis para título, Universidad de Wiener]. Repositorio.uwiener.edu.pe. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/755>

Sánchez, G. (2002), José Juan Origen y desarrollo del estudio de la administración pública en México Convergencia, Universidad Autónoma del Estado de

México Toluca, México. *Revista de Ciencias Sociales*, vol. 16, núm. 49, pp. 37-72.

ISSN: 1405-1435

Sánchez, C. (2016). *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla – La mancha* [Tesis Maestría, Universidad de Castilla]. Departamento de Filosofía, Antropología, Sociología y Estética. Repositorio de la Universidad de Castilla: La Mancha. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=340083>

Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS*, Puebla [Tesis de licenciatura, Universidad autónoma de Puebla]. Repositorio de Benemérita Universidad autónoma de Puebla. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

Sousa, V., & Flores, E. (2021). Fundamentos para el logro de la calidad, vinculación academia- empresa-estado y ciudadanía en Panamá. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3). 543-550. Retrieved from: www.scopus.com

Souza, C. (2017). Modernización del Estado y la creación de capacidad burocrática para la ejecución de políticas federalizadas. *Revista De Administracao Publica*, 51(1), 27- 45.

Suyo, A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del asegurado en la oficina de normalización previsional, centro de atención lima centro* [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7213/Suyo_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Taboada, W. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital Amarills* [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26430>

Tavira, E. Rosales E. & Mireya E. (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica: Instituto Tecnológico de Santo Domingo Santo Domingo, República Dominicana. *Revista Ciencia y Sociedad*, vol. 40, núm. 2, pp. 307-340

ISSN: 0378-7680

Torres, F. Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Revista Contaduría y Administración*, Volume 62, núm. 4, Pág. 1270-1293.

ISSN 0186-1042

Torres, M. y Vásquez, C. (2011). Contribución de la información en la calidad de los servicios. Enlace: *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 8 (1), 55-70.

ISSN: 1690-7515

Torres, J. (2017). Evaluación y percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Revista Contaduría y administración versión impresa Contad*, vol.62, no.4, p.p 112- 129.

ISSN: 0186-1042

Urrutia, M. Barrios S. Gutiérrez M., Mayorga M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. Ciudad de la Habana. Pontificia Universidad Católica de Chile. *Revista: Educ Med Super*, vol.28, no4.

ISSN: 0864-2141

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

ISSN: 2223-2516

Yuni, J. & Urbano, C. (2014). *Editorial (brujas). Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*, vol 2.

<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicaspara-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ISBN: 978-987-591-548-0

Zegarra D. (2019). Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica. *Revista: Documentación Administrativa*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Número 6 Páginas: 149-160.

ISSN: 1989-8983

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

Título	Influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.					
Autor	Nicole Antuanette Arroyo Rivera					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable, Indicadores e instrumentos			Tipo y Diseño de Investigación
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente (Gestión de la calidad de servicios públicos)			
			Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	
¿Cuál es la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?	Determinar la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.	Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.	Componentes del Modelo	Necesidad y Expectativa	Cuestionario según la Normativa Técnica	Tipo: De acuerdo al objetivo, el presente trabajo es de tipo básica, según su carácter la investigación descriptiva, mientras que, según el alcance temporal Esta investigación se va a realizar en un solo momento, por lo que es transversal y Según su naturaleza presenta un enfoque cuantitativo Nivel: Correlacional – Causal
				valor de servicio		
				Fortalecimiento		
				Medición y análisis de la calidad		
				Liderazgo y compromiso de la dirección		
				Cultura de calidad		

			Aplicación del Modelo	Condiciones Previas		<p>Diseño: No experimental</p> <p>Método Hipotético – Deductivo</p> <p>El trabajo se identifica con este método porque se plantea una la problemática, procediendo a la recopilación de la información, formular la o las hipótesis, la prueba de la hipótesis, análisis de los resultados para finalmente obtener las conclusiones.</p> <p>Población:</p> <p>Los ciudadanos que habitan en el Distrito seleccionado y que acuden al municipio, específicamente al área de desarrollo social y urbano, se resalta que al mencionar “ciudadanos”, es en referencia a las personas mayores de 18 años.</p>
				Planificación		
				Ejecución		
				Seguimiento y control		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos				
¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en la priorización y alcances de los proyectos, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?	Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la percepción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.	Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la percepción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.	Percepción ciudadana	Opiniones del ciudadano	Cuestionario o Formato de recolección de Datos	

<p>¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?</p>	<p>Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la priorización y alcances de los proyectos, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.</p>	<p>Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la priorización y alcances de los proyectos, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.</p>	<p>Priorización y alcances</p>	<p>Prioridad y alcances</p>		
<p>¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?</p>	<p>Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.</p>	<p>Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en los elementos tangibles, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Materiales</p>		
<p>¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en la fiabilidad ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?</p>	<p>Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la fiabilidad ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.</p>	<p>Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la fiabilidad ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.</p>	<p>Fiabilidad ciudadana</p>	<p>Puntualidad</p>		<p>Muestra: 172 ciudadanos, los cuales serán elegidos aleatoriamente para participar en la encuesta.</p> <p>Técnica: Se utilizo una encuesta para la recolectar la información.</p> <p>Instrumento: Para la recopilación de la información se utilizará como herramienta el cuestionario.</p>

<p>¿Como influye la gestión de la calidad de servicios públicos en la perduración de los servicios, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022?</p>	<p>Establecer la influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la perduración de los servicios, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.</p>	<p>Existe influencia significativa de la gestión de la calidad de servicios públicos en la perduración de servicios, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.</p>	<p>Perduración de servicios</p>	<p>Desempeño</p>		
--	--	---	--	------------------	--	--

Anexo 2: Tabla de Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Items	Escala
VI: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Abarca una serie de transformaciones en la práctica y en los enfoques de la gestión, en este sentido, la calidad se establece como la capacidad satisfacer las necesidades de la ciudadanía, así lo establece la norma técnica, por lo cual establece puntos referenciales para que las entidades públicas acaten acciones que les permita mejorar tanto sus bienes como servicios (Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, 2019)	Mediante la normativa, se establece pasos, puntos, requisitos y detalles para una óptima gestión de la calidad de los servicios públicos.	Componentes del Modelo	Necesidad y Expectativa	Cuestionario 1	1,2,3	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				valor de servicio		3,4,5	
				Fortalecimiento		6,7	
				Medición y Análisis de la calidad		8,9,10	
				Liderazgo y compromiso de la dirección		11	
			Aplicación del Modelo	Cultura de calidad		12,13	
				Condiciones Previas		14,15	
				Planificación		16,17	
				Ejecución		18,19,20	
				Seguimiento y control		21,22,23	

VD: SATISFACCIÓN CIUDADANA	El verbo satisfacer se refiere al pago de lo debido, apaciguamiento de ciertas demandas, la recompensa digna o la desestimación de un reclamo; cuando se conjuga y se vuelve satisfacción ciudadana, se orienta con el fin de promover la idea de dar prioridad a las personas y proporcionar un marco para la transformación de la prestación de servicios públicos. (Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes, 2007).	Mediante la encuesta, se valora la opinión ciudadana con respecto a los servicios públicos que brinda el estado, lo cual, a su vez, indica si la población tiene satisfacción o insatisfacción.	Percepción	Opiniones del ciudadano	Cuestionario 2	1,2,3,4,5,6	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
			Priorización y alcances	Prioridad y alcances		7,8,9,10,11,12	
			Elementos tangibles	Materiales		13,14,15,16,17,18	
			Fiabilidad ciudadana	Puntualidad		19,20,21,22,23	
			Perduración de servicios	Desempeño		24,25,26,27,28,29,30	

Anexo 3: Instrumentos de investigación.



INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA GERENCIA DE UNA MUNICIPALIDAD, ANCASH, 2022.

La encuesta presentada tiene finalidad académica, ya que el interés es la obtención de información que refleje lo que usted opina, piensa y/o califica con respecto a la gestión de calidad de los servicios públicos dentro de una Municipalidad, específicamente en la Gerencia de infraestructura, Desarrollo urbano y rural.

Instrucciones: Por favor, según su criterio y experiencia marque el valor numérico que a su consideración refleje su opinión, respecto a las características descritas:

Si usted considera que la respuesta es NUNCA - (N), marque el 1.

Si usted considera que la respuesta es CASI NUNCA - (CN), marque el 2.

Si usted considera que la respuesta es A VECES - (A), marque el 3.

Si usted considera que la respuesta es CASI SIEMPRE - (CS), marque el 4.

Si usted considera que la respuesta es SIEMPRE - (S), marque el 5.

N°	CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	PONDERACIÓN				
		N	CN	A	CS	S
COMPONENTES DEL MODELO						
1	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural define medios y/o métodos para recolectar las necesidades y expectativas del colectivo.	1	2	3	4	5
2	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural procesa la información consistentemente.	1	2	3	4	5
3	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural garantiza que la información esté basada en evidencias.	1	2	3	4	5
4	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina por qué y para quien se brindan los servicios.	1	2	3	4	5
5	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural analiza e identifica las oportunidades del entorno en beneficio del colectivo.	1	2	3	4	5
6	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina el valor público basado en lo que se requiere producir o maximizar.	1	2	3	4	5
7	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural define canales de entrega de información y atención, como presencial, virtual u otro que aumente la valoración de la población.	1	2	3	4	5
8	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural mantiene un ambiente adecuado para el personal y los receptores del servicio.	1	2	3	4	5

9	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural se esmera en fortalecer los servicios brindados.	1	2	3	4	5
10	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural frecuentemente mide y analiza la calidad de servicio.	1	2	3	4	5
11	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tiene liderazgo y muestra compromiso de la alta dirección.	1	2	3	4	5
12	El personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural demuestra cultura de calidad en la atención de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
13	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural le informa sobre la existencia la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano.	1	2	3	4	5
APLICACIÓN DEL MODELO						
14	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural establece su misión, visión y objetivos estratégicos.	1	2	3	4	5
15	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina el alcance inicial de sus servicios en conjunto con la ciudadanía.	1	2	3	4	5
16	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural conforma un buen equipo de trabajo	1	2	3	4	5
17	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural realiza diagnósticos del estado de los servicios brindados.	1	2	3	4	5
18	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural en base al diagnóstico, planifica los servicios que podrían implementarse o mejorarse próximamente.	1	2	3	4	5
19	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural incluye en su ejecución a los componentes mencionados (Ítems 1 -13).	1	2	3	4	5
20	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural ejecuta los cronogramas de los servicios con precisión.	1	2	3	4	5
21	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural comprueba la efectividad de los servicios que brinda y/o se realizan los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos.	1	2	3	4	5
22	El personal de la gerencia trabaja en conjunto con la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano para dar seguimiento y control a los servicios que brinda.	1	2	3	4	5
23	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural cuantifica los resultados de sus servicios para tomar las medidas que sean necesarias y beneficiosas para la ciudadana.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA GERENCIA DE UNA MUNICIPALIDAD, ANCASH, 2022.

La encuesta presentada tiene finalidad académica, ya que el interés es la obtención de información, esta debe reflejar lo que usted opina, piensa, siente y/o califica con respecto a los servicios que se brindan dentro de una Municipalidad, específicamente dentro de la Gerencia de infraestructura, Desarrollo urbano y rural, lo cual reflejara su nivel de satisfacción como ciudadano.

Instrucciones: Por favor, según su criterio y experiencia marque el valor numérico que a su consideración refleje su satisfacción con respecto a las características descritas:

- Si usted se siente MUY INSATISFECHO - (MI), marque el 1.
- Si usted se siente INSATISFECHO - (IN), marque el 2.
- Si usted se siente INDIFERENTE - (I), marque el 3.
- Si usted se siente SATISFECHO - (S), marque el 4.
- Si usted se siente MUY SATISFECHO - (MS), marque el 5.

N°	CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA	PONDERACIÓN				
		MI	IN	I	S	MS
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN CIUDADANA						
1	La Gerencia infraestructura desarrollo urbano y rural implementa mejoras basadas en sugerencias y/o quejas de población.	1	2	3	4	5
2	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, brinda sus servicios en un ambiente amigable y confortable.	1	2	3	4	5
3	El personal específico de la Gerencia de infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	1	2	3	4	5
4	La Gerencia e infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa en hacerle sentir que trabajan para el bienestar del colectivo.	1	2	3	4	5
5	El personal dentro de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural está bien informado y capacitado para responder sus consultas.	1	2	3	4	5
6	Cuando usted presenta un problema o dificultad, el personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural demuestra interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: PRIORIZACIÓN Y ALCANCES						
7	El personal de las oficinas pertenecientes a la Gerencia, le notifica cuando su sugerencia, queja o denuncia, con respecto a algún servicio, ha sido debidamente atendida y/o resuelta.	1	2	3	4	5

8	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, toma en cuenta las sugerencias de la población para lograr y desarrollo equitativo y cierre de brechas.	1	2	3	4	5
9	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, presenta sus iniciativas dentro de ambiente físico o en las instalaciones municipales, para que la población este informada y consciente.	1	2	3	4	5
10	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, crea y difunde programas sociales para madres, niños, jóvenes y adultos en general.	1	2	3	4	5
11	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, realiza proyectos urbanos (agua, luz desagüe, áreas verdes, entre otros) que benefician a la población.	1	2	3	4	5
12	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, promueve la participación de los ciudadanos para la mejora de sus servicios.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES						
13	La atención de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural es moderna, rápida, clara y precisa.	1	2	3	4	5
14	Las instalaciones físicas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural son abiertas, ordenadas, cómodas y adecuadas mientras espera el servicio.	1	2	3	4	5
15	El personal que le brinda el servicio tiene el conocimiento adecuado y desenvolvimiento notorio.	1	2	3	4	5
16	El material brindado para la atención o demanda del servicio (material informativo, documentos, etc.) es fácilmente entendible.	1	2	3	4	5
17	El personal que trabaja en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tienen un aspecto adecuado (vestimenta y lugar de trabajo limpio y ordenado).	1	2	3	4	5
18	El personal que trabaja en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural cumplen con los protocolos para la prevención de la COVID 19.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD CIUDADANA						
19	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple con los cronogramas de actividades y programas sociales.	1	2	3	4	5
20	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple con los calendarios de proyectos y servicios en general.	1	2	3	4	5
21	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa por el bienestar colectivo enfocado en sus necesidades.	1	2	3	4	5
22	El personal de la Gerencia de infraestructura, Desarrollo urbano y rural, le explica con detalle los procedimientos de los proyectos, actividades y servicios en general que se están realizando o que usted solicita la información respectiva.	1	2	3	4	5
23	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple de manera efectiva su compromiso de atender alguna queja o denuncia.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: PERDURACIÓN DE LOS SERVICIOS						
24	Las actividades y programas sociales que realiza la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, son constantes.	1	2	3	4	5
25	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural son efectivos.	1	2	3	4	5

26	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, son eficientes.	1	2	3	4	5
27	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tienen la durabilidad prometida.	1	2	3	4	5
28	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural considera e implementa la calidad en los servicios que brinda.	1	2	3	4	5
29	El personal es organizado, frecuente e ininterrumpido en la atención.	1	2	3	4	5
30	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural brinda servicios que en general cumplen con su función.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Certificado de validez de contenido



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS.

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: COMPONENTES DEL MODELO								
1	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural define medios y/o métodos para recolectar las necesidades y expectativas del colectivo.	x		x		x		
2	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural procesa la información consistentemente.	x		x		x		
3	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural garantiza que la información esté basada en evidencias.	x		x		x		
4	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina por qué y para quien se brindan los servicios.	x		x		x		
5	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural analiza e identifica las oportunidades del entorno en beneficio del colectivo.	x		x		x		
6	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina el valor publico basado en lo que se requiere producir o maximizar.	x		x		x		
7	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural define canales de entrega de información y atención, como presencial, virtual u otro que aumente la valoración de la población.	x		x		x		

8	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural mantiene un ambiente adecuado para el personal y los receptores del servicio.	x		x		x		
9	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural se esmera en fortalecer los servicios brindados.	x		x		x		
10	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural frecuentemente mide y analiza la calidad de servicio.	x		x		x		
11	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tiene liderazgo y muestra compromiso de la alta dirección.	x		x		x		
12	El personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural demuestra cultura de calidad en la atención de los ciudadanos.	x		x		x		
13	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural le informa sobre la existencia la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: APLICACIÓN DE MODELO							
14	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural establece su misión, visión y objetivos estratégicos.	x		x		x		
15	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina el alcance inicial de sus servicios en conjunto con la ciudadanía.	x		x		x		
16	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural conforma un buen equipo de trabajo	x		x		x		
17	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural realiza diagnósticos del estado de los servicios brindados.	x		x		x		
18	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural en base al diagnóstico, planifica los servicios que podrían implementarse o mejorarse próximamente.	x		x		x		
19	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural incluye en su ejecución a los componentes mencionados (Ítems 1 -13).	x		x		x		Debe decir hasta el ítem 13

20	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural ejecuta los cronogramas de los servicios con precisión.	x		x		x	
21	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural comprueba la efectividad de los servicios que brinda y/o se realizan los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos.	x		x		x	
22	El personal de la gerencia trabaja en conjunto con la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano para dar seguimiento y control a los servicios que brinda.	x		x		x	
23	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural cuantifica los resultados de sus servicios para tomar las medidas que sean necesarias y beneficiosas para la ciudadana.	x		x		x	

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay Suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg:Ricardo Milla Toro..... **DNI:**..... 44372112.....

Especialidad del validador:..... Filosofía, Ciencias sociales.....

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

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

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

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

24 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

N°	CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN CIUDADANA								
1	La Gerencia infraestructura desarrollo urbano y rural implementa mejoras basadas en sugerencias y/o quejas de población.	x		x		x		
2	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, brinda sus servicios en un ambiente amigable y confortable.	x		x		x		
3	El personal específico de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	x		x		x		
4	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa en hacerle sentir que trabajan para el bienestar del colectivo.	x		x		x		
5	El personal dentro de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural está bien informado y capacitado para responder sus consultas.	x		x		x		
6	Cuando usted presenta un problema o dificultad, el personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural demuestra interés en solucionarlo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: PRIORIZACIÓN Y ALCANCES								
7	El personal de las oficinas pertenecientes a la Gerencia, le notifica cuando su sugerencia, queja o denuncia, con respecto a algún servicio, ha sido debidamente atendida y/o resuelta.	x		x		x		
8	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, toma en cuenta las sugerencias de la población para lograr y desarrollo equitativo y cierre de brechas.	x		x		x		

9	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, presenta sus iniciativas dentro de ambiente físico o en las instalaciones municipales, para que la población este informada y consciente,	x		x		x		
10	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, crea y difunde programas sociales para madres, niños, jóvenes y adultos en general.	x		x		x		
11	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, realiza proyectos urbanos (agua, luz desagüe, áreas verdes, entre otros) que benefician a la población.	x		x		x		
12	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, promueve la participación de los ciudadanos para la mejora de sus servicios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
13	La atención de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural es moderna, rápida, clara y precisa.	x		x		x		
14	Las instalaciones físicas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural son abiertas, ordenadas, cómodas y adecuadas mientras espera el servicio.	x		x		x		Corregir palabra "ordenas"
15	El personal que le brinda el servicio tiene el conocimiento adecuado y desenvolvimiento notorio.	x		x		x		
16	El material brindado para la atención o demanda del servicio (material informativo, documentos, etc.) es fácilmente entendible.	x		x		x		
17	El personal que trabaja en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tienen un aspecto adecuado (vestimenta y lugar de trabajo limpio y ordenado).	x		x		x		
18	El personal que trabaja en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural cumplen con los protocolos para la prevención de la COVID 19.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD CIUDADANA								
19	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple con los cronogramas de actividades y programas sociales.	x		x		x		

20	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple con los calendarios de proyectos y servicios en general.	x		x		x		
21	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa por el bienestar colectivo enfocado en sus necesidades.	x		x		x		
22	El personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, le explica con detalle los procedimientos de los proyectos, actividades y servicios en general que se están realizando o que usted solicita la información respectiva.	x		x		x		
23	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple de manera efectiva su compromiso de atender alguna queja o denuncia.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: PERDURACIÓN DE LOS SERVICIOS								
24	Las actividades y programas sociales que realiza la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, son constantes.	x		x		x		
25	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural son efectivos.	x		x		x		
26	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, son eficientes.	x		x		x		
27	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tienen la durabilidad prometida.	x		x		x		
28	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural considera e implementa la calidad en los servicios que brinda.	x		x		x		
29	El personal es organizado, frecuente e ininterrumpido en la atención.	x		x		x		
30	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural brinda servicios que en general cumplen con su función.	x		x		x		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay Suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg:Ricardo Milla Toro..... **DNI:**..... 44372112.....

Especialidad del validador:..... Filosofía, Ciencias sociales.....

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

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

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

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

24 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS.

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: COMPONENTES DEL MODELO								
1	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural define medios y/o métodos para recolectar las necesidades y expectativas del colectivo.	x		x		x		
2	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural procesa la información consistentemente.	x		x		x		
3	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural garantiza que la información esté basada en evidencias.	x		x		x		
4	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina por qué y para quien se brindan los servicios.	x		x		x		
5	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural analiza e identifica las oportunidades del entorno en beneficio del colectivo.	x		x		x		
6	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina el valor publico basado en lo que se requiere producir o maximizar.	x		x		x		
7	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural define canales de entrega de información y atención, como presencial, virtual u otro que aumente la valoración de la población.	x		x		x		
8	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural mantiene un ambiente adecuado para el personal y los receptores del servicio.	x		x		x		

9	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural se esmera en fortalecer los servicios brindados.	x		x		x		
10	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural frecuentemente mide y analiza la calidad de servicio.	x		x		x		
11	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tiene liderazgo y muestra compromiso de la alta dirección.	x		x		x		
12	El personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural demuestra cultura de calidad en la atención de los ciudadanos.	x		x		x		
13	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural le informa sobre la existencia la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: APLICACIÓN DE MODELO							
14	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural establece su misión, visión y objetivos estratégicos.	x		x		x		
15	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina el alcance inicial de sus servicios en conjunto con la ciudadanía.	x		x		x		
16	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural conforma un buen equipo de trabajo	x		x		x		
17	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural realiza diagnósticos del estado de los servicios brindados.	x		x		x		
18	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural en base al diagnóstico, planifica los servicios que podrían implementarse o mejorarse próximamente.	x		x		x		
19	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural incluye en su ejecución a los componentes mencionados (Ítems 1 -13).		x	x			x	Corregir, debe decir hasta el ítem 13

20	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural ejecuta los cronogramas de los servicios con precisión.	x		x		x	
21	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural comprueba la efectividad de los servicios que brinda y/o se realizan los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos.	x		x		x	
22	El personal de la gerencia trabaja en conjunto con la subsecretaría de calidad de atención al ciudadano para dar seguimiento y control a los servicios que brinda.	x		x		x	
23	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural cuantifica los resultados de sus servicios para tomar las medidas que sean necesarias y beneficiosas para la ciudadana.	x		x		x	

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Hay Suficiencia** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.José Luis Benites Zuñiga **DNI:**..... 42414842.....

Especialidad del validador:..... Gestión pública y Gobernabilidad.....

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

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

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

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

24 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

N°	CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN CIUDADANA								
1	La Gerencia infraestructura desarrollo urbano y rural implementa mejoras basadas en sugerencias y/o quejas de población.	x		x		x		
2	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, brinda sus servicios en un ambiente amigable y confortable.	x		x		x		
3	El personal específico de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	x		x		x		
4	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa en hacerle sentir que trabajan para el bienestar del colectivo.	x		x		x		
5	El personal dentro de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural está bien informado y capacitado para responder sus consultas.	x		x		x		
6	Cuando usted presenta un problema o dificultad, el personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural demuestra interés en solucionarlo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: PRIORIZACIÓN Y ALCANCES								
7	El personal de las oficinas pertenecientes a la Gerencia, le notifica cuando su sugerencia, queja o denuncia, con respecto a algún servicio, ha sido debidamente atendida y/o resuelta.	x		x		x		
8	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, toma en cuenta las sugerencias de la población para lograr y desarrollo equitativo y cierre de brechas.	x		x		x		

9	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, presenta sus iniciativas dentro de ambiente físico o en las instalaciones municipales, para que la población este informada y consciente,	x		x		x		
10	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, crea y difunde programas sociales para madres, niños, jóvenes y adultos en general.	x		x		x		
11	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, realiza proyectos urbanos (agua, luz desagüe, áreas verdes, entre otros) que benefician a la población.	x		x		x		
12	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, promueve la participación de los ciudadanos para la mejora de sus servicios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
13	La atención de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural es moderna, rápida, clara y precisa.	x		x		x		
14	Las instalaciones físicas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural son abiertas, ordenadas, cómodas y adecuadas mientras espera el servicio.	x		x			x	Palabra mal escrita
15	El personal que le brinda el servicio tiene el conocimiento adecuado y desenvolvimiento notorio.	x		x		x		
16	El material brindado para la atención o demanda del servicio (material informativo, documentos, etc.) es fácilmente entendible.	x		x		x		
17	El personal que trabaja en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tienen un aspecto adecuado (vestimenta y lugar de trabajo limpio y ordenado).	x		x		x		
18	El personal que trabaja en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural cumplen con los protocolos para la prevención de la COVID 19.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD CIUDADANA								
19	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple con los cronogramas de actividades y programas sociales.	x			x	x		

20	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple con los calendarios de proyectos y servicios en general.	x		x		x		
21	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa por el bienestar colectivo enfocado en sus necesidades.	x		x		x		
22	El personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, le explica con detalle los procedimientos de los proyectos, actividades y servicios en general que se están realizando o que usted solicita la información respectiva.	x		x		x		
23	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple de manera efectiva su compromiso de atender alguna queja o denuncia.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: PERDURACIÓN DE LOS SERVICIOS								
24	Las actividades y programas sociales que realiza la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, son constantes.	x		x		x		
25	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural son efectivos.	x		x		x		
26	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, son eficientes.	x		x		x		
27	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tienen la durabilidad prometida.	x		x		x		
28	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural considera e implementa la calidad en los servicios que brinda.	x		x			x	Mas especifico
29	El personal es organizado, frecuente e ininterrumpido en la atención.	x		x		x		
30	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural brinda servicios que en general cumplen con su función.	x		x		x		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay Suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:José Luis Benites Zuñiga **DNI:**..... 42414842.....

Especialidad del validador:..... Gestión pública y Gobernabilidad.....


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

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

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

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

24 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS.

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: COMPONENTES DEL MODELO								
1	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural define medios y/o métodos para recolectar las necesidades y expectativas del colectivo.	x		x		x		
2	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural procesa la información consistentemente.	x		x		x		
3	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural garantiza que la información esté basada en evidencias.	x		x		x		
4	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina por qué y para quien se brindan los servicios.	x		x		x		
5	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural analiza e identifica las oportunidades del entorno en beneficio del colectivo.	x		x		x		
6	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina el valor publico basado en lo que se requiere producir o maximizar.	x		x		x		
7	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural define canales de entrega de información y atención, como presencial, virtual u otro que aumente la valoración de la población.	x		x		x		
8	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural mantiene un ambiente adecuado para el personal y los receptores del servicio.	x		x		x		

9	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural se esmera en fortalecer los servicios brindados.	x		x		x		
10	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural frecuentemente mide y analiza la calidad de servicio.	x		x		x		
11	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tiene liderazgo y muestra compromiso de la alta dirección.	x		x		x		
12	El personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural demuestra cultura de calidad en la atención de los ciudadanos.	x		x		x		
13	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural le informa sobre la existencia la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: APLICACIÓN DE MODELO							
14	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural establece su misión, visión y objetivos estratégicos.	x		x		x		
15	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural determina el alcance inicial de sus servicios en conjunto con la ciudadanía.	x		x		x		
16	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural conforma un buen equipo de trabajo	x		x		x		
17	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural realiza diagnósticos del estado de los servicios brindados.	x		x		x		
18	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural en base al diagnóstico, planifica los servicios que podrían implementarse o mejorarse próximamente.	x		x		x		
19	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural incluye en su ejecución a los componentes mencionados (Ítems 1 -13).	x		x			x	No concuerda
20	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural ejecuta los cronogramas de los servicios con precisión.	x		x		x		

21	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural comprueba la efectividad de los servicios que brinda y/o se realizan los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos.	x		x		x	
22	El personal de la gerencia trabaja en conjunto con la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano para dar seguimiento y control a los servicios que brinda.	x		x		x	
23	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural cuantifica los resultados de sus servicios para tomar las medidas que sean necesarias y beneficiosas para la ciudadana.	x		x		x	

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Hay Suficiencia** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. : Julio Roberto Izquierdo Espinoza **DNI:**..... 40802335.....

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad gestión del Talento Humano, administración e investigación científica.....

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

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

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

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

30 de Mayo del 2022



Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16851

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

N°	CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN CIUDADANA								
1	La Gerencia infraestructura desarrollo urbano y rural implementa mejoras basadas en sugerencias y/o quejas de población.	x		x		x		
2	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, brinda sus servicios en un ambiente amigable y confortable.	x		x		x		
3	El personal específico de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	x		x		x		
4	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa en hacerle sentir que trabajan para el bienestar del colectivo.	x		x		x		
5	El personal dentro de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural está bien informado y capacitado para responder sus consultas.	x		x		x		
6	Cuando usted presenta un problema o dificultad, el personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural demuestra interés en solucionarlo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: PRIORIZACIÓN Y ALCANCES								
7	El personal de las oficinas pertenecientes a la Gerencia, le notifica cuando su sugerencia, queja o denuncia, con respecto a algún servicio, ha sido debidamente atendida y/o resuelta.	x		x		x		
8	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, toma en cuenta las sugerencias de la población para lograr y desarrollo equitativo y cierre de brechas.	x		x		x		

9	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, presenta sus iniciativas dentro de ambiente físico o en las instalaciones municipales, para que la población este informada y consciente,	x		x		x		
10	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, crea y difunde programas sociales para madres, niños, jóvenes y adultos en general.	x		x		x		
11	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, realiza proyectos urbanos (agua, luz desagüe, áreas verdes, entre otros) que benefician a la población.	x		x		x		
12	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, promueve la participación de los ciudadanos para la mejora de sus servicios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
13	La atención de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural es moderna, rápida, clara y precisa.	x		x		x		
14	Las instalaciones físicas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural son abiertas, ordenadas, cómodas y adecuadas mientras espera el servicio.	x		x			x	Mal redactado
15	El personal que le brinda el servicio tiene el conocimiento adecuado y desenvolvimiento notorio.	x		x		x		
16	El material brindado para la atención o demanda del servicio (material informativo, documentos, etc.) es fácilmente entendible.	x		x		x		
17	El personal que trabaja en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tienen un aspecto adecuado (vestimenta y lugar de trabajo limpio y ordenado).	x		x		x		
18	El personal que trabaja en la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural cumplen con los protocolos para la prevención de la COVID 19.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD CIUDADANA								
19	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple con los cronogramas de actividades y programas sociales.	x		x		x		

20	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple con los calendarios de proyectos y servicios en general.	x		x		x	
21	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, se preocupa por el bienestar colectivo enfocado en sus necesidades.	x		x		x	
22	El personal de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, le explica con detalle los procedimientos de los proyectos, actividades y servicios en general que se están realizando o que usted solicita la información respectiva.	x		x		x	
23	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, cumple de manera efectiva su compromiso de atender alguna queja o denuncia.	x		x		x	
DIMENSIÓN 5: PERDURACIÓN DE LOS SERVICIOS							
24	Las actividades y programas sociales que realiza la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, son constantes.	x		x		x	
25	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural son efectivos.	x		x		x	
26	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural, son eficientes.	x		x		x	
27	Los proyectos y servicios en general que realizan las oficinas de la Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural tienen la durabilidad prometida.	x		x		x	
28	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural considera e implementa la calidad en los servicios que brinda.	x		x		x	
29	El personal es organizado, frecuente e ininterrumpido en la atención.	x		x		x	
30	La Gerencia infraestructura, Desarrollo urbano y rural brinda servicios que en general cumplen con su función.	x		x		x	

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay Suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. : Julio Roberto Izquierdo Espinoza **DNI:**..... 40802335.....

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad gestión del Talento Humano, administración e investigación científica.....

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

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

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

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

30 de Mayo del 2022



Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16851

Firma del Experto Informante.

Validez de contenido – gestión de la calidad de servicios públicos

	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Sx	Mx	CVC1	P	CVC1 - P
DIMENSION 1: COMPONENTES DEL MODELO								
Pregunta 1	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 2	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 3	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 4	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 5	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 6	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 7	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 8	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 9	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 10	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96

Pregunta 11	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 12	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 13	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
DIMENSION 2: APLICACION DEL MODELO								
Pregunta 14	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 15	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 16	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 17	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 18	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 19	3	1	2	6	2.00	0.67	0.04	0.63
Pregunta 20	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 21	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 22	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96
Pregunta 23	3	3	3	9	3.00	1.00	0.04	0.96

Fuente: Elaboración propia

Validez de contenido – satisfacción ciudadana

	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Sx	Mx	CVC1	P	CVC1 - P
DIMENSION 1: PERCEPCION CIUDADANA								
Pregunta 1	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 2	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 3	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 4	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 5	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 6	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
DIMENSIÓN 2: PRIORIZACIÓN Y ALCANCES								
Pregunta 7	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 8	3	2	2	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 9	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 10	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96

Pregunta 11	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 12	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
Pregunta 13	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 14	3	2	2	7	2.33	0.78	0.04	0.74
Pregunta 15	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 16	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 17	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 18	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD CIUDADANA								
Pregunta 19	3	2	3	8	2.67	0.89	0.04	0.85
Pregunta 20	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 21	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 22	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 23	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96

DIMENSIÓN 5: PERDURACIÓN DE LOS SERVICIOS								
Pregunta 24	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 25	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 26	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 27	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 28	3	2	3	8	2.67	0.89	0.04	0.85
Pregunta 29	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96
Pregunta 30	3	3	3	9	3	1	0.04	0.96

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento – prueba piloto cuestionario 1

PRUEBA PILOTO PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE																									
GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS																									
N°	DIMENSION 1													DIMENSION 2											SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P21	P22	P23	
1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	5	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	76
2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	5	4	2	1	3	4	4	3	3	5	5	3	75
3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	5	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	3	69
4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	5	5	3	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3	67
5	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	5	3	2	1	4	4	3	3	2	3	3	1	67
6	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	5	3	4	1	2	3	4	3	3	4	4	3	74
7	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	5	2	2	1	4	3	4	3	3	4	4	2	72
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	3	3	4	4	3	75
9	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	5	4	2	1	5	3	3	2	3	2	2	3	70
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	5	4	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	73
11	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	68
12	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	67
13	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	95
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	74
15	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	63
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	1	3	3	4	3	3	4	4	3	73
17	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	5	4	5	3	3	1	3	3	4	3	2	4	4	3	75
VARIANZA	0.298	0.221	0.221	0.118	0.339	0.651	0.561	0.055	0.464	0.561	0.221	0.145	0.208	0.325	0.325	0.263	0.561	0.298	0.242	0.263	0.263	0.602	0.713	0.692	
SUMATORIA DE VARIANZA	8.61																								
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	44.84																								

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad del instrumento – prueba piloto cuestionario 2

PRUEBA PILOTO PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE																															
SATISFACCION CIUDADANA																															
N°	DIMENSION 1						DIMENSION 2						DIMENSION 3						DIMENSION 4					DIMENSION 5						SUMA	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		P30
1	2	3	2	3	4	2	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	3	2	1	3	1	4	3	3	1	4	4	81
2	2	3	1	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	2	3	4	2	5	4	2	2	1	3	2	4	3	3	2	4	3	83
3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	4	1	1	4	2	3	4	2	5	5	3	2	1	4	2	4	4	3	1	4	4	82
4	3	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	3	2	4	4	3	1	4	4	80
5	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	4	4	4	3	2	1	3	1	3	3	2	1	4	3	75
6	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	1	4	4	4	2	5	4	100
7	3	4	3	3	2	2	1	2	3	4	1	2	4	2	2	4	2	5	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	5	4	82
8	3	3	3	2	2	2	1	1	2	4	1	2	4	2	3	5	2	5	4	3	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	81
9	4	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	5	4	4	4	3	1	2	3	1	2	2	4	2	5	3	76
10	3	5	2	4	2	2	2	1	2	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	3	1	1	3	2	4	4	4	2	4	4	92
11	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	1	3	2	4	4	4	3	5	4	95
12	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	1	1	4	2	3	4	3	5	4	3	1	1	3	2	4	4	4	1	5	4	93
13	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	4	5	3	5	4	4	1	1	2	1	3	3	2	2	5	4	88
14	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	5	4	80
15	3	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	4	2	3	5	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	4	82
16	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	1	4	4	4	2	4	4	87
17	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	5	4	4	4	4	1	2	3	2	4	4	2	2	5	5	86
VARIANZA	0.35	0.35	0.68	0.38	0.68	0.33	0.30	0.33	0.33	0.48	0.65	0.53	0.82	0.60	0.26	0.25	0.88	0.25	0.41	0.34	0.25	0.24	0.29	0.23	0.36	0.48	0.76	0.38	0.25	0.22	
SUMATORIA DE VARIANZA	12.64																														
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	43.87																														

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5: Prueba de Normalidad de los datos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad de servicios públicos	,126	172	,000	,935	172	,000
Satisfacción ciudadana	,167	172	,000	,909	172	,000

Fuente: Base de Datos SPSS.

Ho: Los datos son normales y Ha: Los datos no son normales. Donde $\alpha = 0.05$, entonces si $p < \alpha$, Rechazar Ho; si $p > \alpha$, Aceptar Ho

Anexo 6: Carta de presentación para la entidad.

	Solicitud: Facilidad para aplicar encuesta mencionando una Gerencia perteneciente a la Municipalidad Distrital de Santa.
ESCUELA DE POSTGRADO	
Ing. Juan Pablo Rebaza Serrano.	
Gerente Infraestructura Desarrollo Urbano y Rural Municipalidad distrital de Santa.	
Por medio de la presente, es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo muy cordialmente y a la vez presentarme:	
Yo, NICOLE ANTUANETTE ARROYO RIVERA identificado con DNI N° 76754456, estudiante del programa académico maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, con domicilio en la ciudad Lima, me dirijo a su autoridad con el debido respeto, y expongo lo siguiente:	
Que mi persona se encuentra realizando un trabajo de investigación dentro del cual se concierne los temas de gestión de la calidad de los servicios públicos y satisfacción ciudadana, para lo cual deseo evaluar estas variables con respecto a los servicios que presta la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural, en este sentido, solicito la aprobación y facilidad de difusión para poder hacer mención y recolectar la información mediante sus plataformas digitales, con el fin de aplicar los cuestionarios a los ciudadanos que hayan visitado la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural, para ello los ciudadanos pueden ingresar al siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJYqg0-qOM816OvTT85jLGifkuzuTnImBTdYkAC_ATE-Zrig/viewform?usp=sf_link	
POR LO EXPUESTO: Ruego a su Autoridad atender a mi solicitud por ser de transparencia y justicia. Esperando la respuesta a esta solicitud y pretendiendo haber retenido vuestra atención, quedo a vuestro entero criterio y disposición.	
Santa, 01 de Junio del 2022	
Atentamente.	
Ing. Nicole Antuanette Arroyo Rivera	

Anexo 7: Carta de recepción.

Solicitud: Facilidad para aplicar encuesta mencionando una Gerencia perteneciente a la Municipalidad Distrital de Santa.

Señor:

Ing. Juan Pablo Rebaza Serrano.

**Gerente Infraestructura Desarrollo Urbano y Rural
Municipalidad distrital de Santa.**

Por medio de la presente, es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo muy cordialmente y a la vez presentarme:

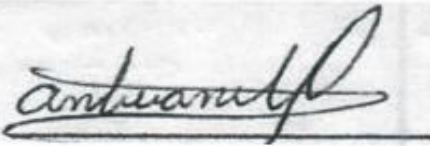
Yo, NICOLE ANTUANETTE ARROYO RIVERA identificado con DNI N° 76754456, estudiante del programa académico maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, con domicilio en la ciudad Lima, me dirijo a su autoridad con el debido respeto, y expongo lo siguiente:

Que mi persona se encuentra realizando un trabajo de investigación dentro del cual se concierne los temas de gestión de la calidad de los servicios públicos y satisfacción ciudadana, para lo cual deseo evaluar estas variables con respecto a los servicios que presta la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural, en este sentido, solicito la aprobación y facilidad de difusión para poder hacer mención y recolectar la información mediante sus plataformas digitales, con el fin de aplicar los cuestionarios a los ciudadanos que hayan visitado la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural, para ello los ciudadanos pueden ingresar al siguiente enlace
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJYqgb-QOM816OvTT85jLGifkuzuTnlmBTdYkAC_ATE-Zrig/viewform?usp=sf_link

POR LO EXPUESTO: Ruego a su Autoridad atender a mi solicitud por s de transparencia y justicia. Esperando la respuesta a esta solicitud pretendiendo haber retenido vuestra atención, quedo a vuestro ente criterio y disposición.

Santa, 01 de Junio del 2022

Atentamente.



Ing. Nicole Antuanette Arroyo Rivera



Municipalidad Distrital de Santa

EXP. N° 3251 - 2022

Fecha: 08/06/2022

Hora: 08:53:45

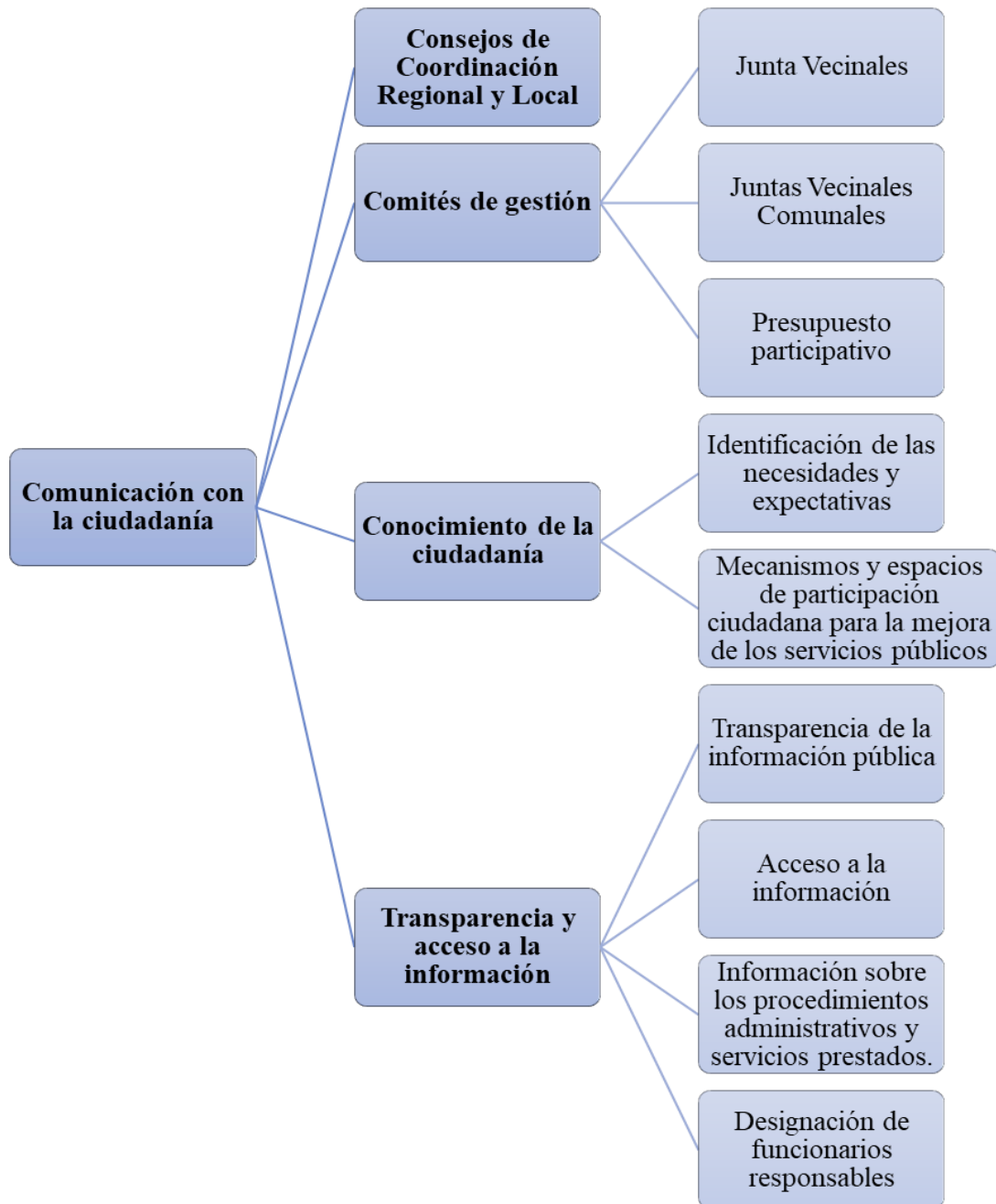


Anexo 8: Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB		
1	Género	1-L	2-L	3-L	4-L	5-L	6-L	7-L	8-L	9-L	10-L	11-L	12-L	13-L	14-L	15-L	16-L	17-L	18-L	19-L	20-L	21-L	22-L	23-L	1-H	2-L	3-E	4-L	5-E	6-C	7-E	8-L	9-L	10-L	11-L	12-L	13-L	14-L	15-L	16-L	17-L	18-L	19-L	20-L	21-L	22-L	23-L	24-L	25-L	26-L	27-L	28-L	29-L	30-L		
149	Masculino	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	1	3	5	4	1	1	4	5	2	4	3	2	1	5	4	3	4	5	2	1	4	3	4						
150	Masculino	4	2	3	4	2	2	3	2	1	1	3	4	4	1	2	3	2	4	3	1	1	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	1	4	2	1	4	3	1	3	4	2	1	4	2	3	4	3	2	1	1		
151	Masculino	2	1	3	2	1	4	3	2	3	2	3	1	1	4	1	3	2	4	3	1	2	4	1	1	3	2	3	2	1	4	2	3	2	4	2	5	1	4	2	3	5	2	4	2	5	1	2	1	3	3	3	5	2		
152	Masculino	2	4	1	1	3	4	2	2	3	2	4	5	1	4	2	4	2	5	4	2	3	2	4	2	4	1	2	3	2	2	3	2	4	5	1	4	2	4	1	2	5	4	2	3	1	3	3	1	2	3	2	2	1		
153	Femenino	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3					
154	Femenino	3	2	1	4	1	2	2	3	4	5	3	2	5	4	1	3	4	5	4	3	3	1	4	2	1	1	4	4	2	1	4	5	3	1	4	2	4	1	3	4	1	4	2	5	2	3	5	2	1	1	4	5	5		
155	Femenino	2	2	1	1	5	5	2	5	3	1	5	4	2	1	4	4	5	2	1	4	5	2	4	4	2	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	2	5	4	2	1	1	
156	Masculino	3	3	1	2	2	1	3	4	4	4	1	4	3	4	2	4	2	4	4	5	5	3	2	4	2	5	2	1	4	2	1	4	3	1	5	2	1	4	5	3	4	2	4	1	1	3	4	5	4	5	3	3	5		
157	Masculino	1	3	3	2	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	5	5	2	2	1	4	3	2	1	4	3	2	4	5	2	3	2	4	2	3	3	3	4	5	5	
158	Femenino	1	1	3	4	2	1	4	4	2	2	3	1	1	4	2	3	2	4	3	1	2	2	3	2	4	1	2	3	4	2	3	2	3	2	4	2	5	4	3	2	4	1	2	3	1	3	4	2	3	2	4	3	2		
159	Masculino	1	5	3	2	4	1	5	1	2	3	4	1	5	2	4	1	5	3	1	3	2	4	1	2	3	1	4	3	1	3	2	3	1	4	2	3	4	4	2	3	4	5	2	3	1	4	4	2	5	1	2	4	1		
160	Femenino	3	2	4	2	2	1	3	4	2	1	4	2	4	3	1	3	4	2	3	4	2	4	1	2	4	2	2	1	3	2	3	2	4	5	1	4	2	1	4	2	5	4	3	2	4	1	2	5	2	5	4	3	2		
161	Femenino	1	3	1	4	2	4	3	2	4	5	3	4	5	3	2	1	4	2	3	5	2	4	4	1	3	2	4	3	2	1	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	1	4	2	3	2	3	4	2	1	3	4	1	3	1
162	Masculino	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	1	1	4	5	1	3	5	3	3	3	3	5	2	1	3	5	2	1	3	5	4	2	3	5	3	3	4	1	3	5	2	5	3	3	1	3	1	2	3	1		
163	Masculino	1	3	4	2	1	3	2	2	4	5	2	3	5	4	2	2	4	3	1	4	1	3	2	1	3	2	3	2	1	4	2	3	2	3	4	2	1	4	2	1	3	4	1	2	3	2	3	1	4	2	1	2	2		
164	Femenino	1	3	1	3	4	1	4	2	3	1	3	4	2	3	2	3	3	2	4	2	3	1	4	3	1	4	1	3	2	4	2	1	1	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	2	2	1	3	5	1	2	3	4	1		
165	Femenino	3	3	2	1	3	4	2	3	2	1	4	2	1	4	2	1	4	2	3	4	3	2	3	1	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	4	2	5	3	2	4	5	2	3	4	2	4	1	2	3	3	2	1	4		
166	Femenino	1	3	1	3	2	1	3	4	2	3	2	1	1	4	2	3	2	4	3	1	2	2	3	1	2	2	3	3	4	2	3	2	4	5	1	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	1	1	2	3	4	2	1	2		
167	Femenino	1	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	4	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	4	5	1	4	2	1	4	2	5	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1		
168	Femenino	1	3	2	4	5	2	2	4	4	2	1	2	3	1	2	4	2	3	2	4	3	1	2	1	3	4	2	2	1	3	4	2	3	2	4	3	2	1	4	4	5	5	3	4	4	2	1	3	3	2	1	4	1		
169	Femenino	1	3	2	3	2	2	3	4	3	4	2	1	2	2	4	2	1	3	3	2	1	3	4	3	4	2	2	3	1	4	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	2	5	2	3	4	1	2	3	3	1	2	4	3	
170	Femenino	1	3	3	1	4	5	3	1	1	3	4	3	1	3	3	4	1	3	4	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	3	2	4	2	3	4	1	3	4	5		
171	Femenino	3	3	1	4	2	3	1	2	3	4	2	2	3	4	1	4	2	3	4	2	3	1	4	1	3	2	2	3	4	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	4	5	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	
172	Femenino	1	1	4	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	1	1	3	2	4	3	2	4	1	3	2	2	3	4	2	3	2	2	4	1	4	2	5	2	5	2	4	2	3	2	1	4	3	2	1	1	2	3		
173	Femenino	4	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	1	4	2	3	2	4	3	2	1	3	2	4	1	1	3	4	2	3	2	3	2	4	5	1	3	2	4	5	4	2	2	3	2	4	2	3	1	1	2	2		

Anexo 9: Estrategias para mejorar la Gerencia seleccionada

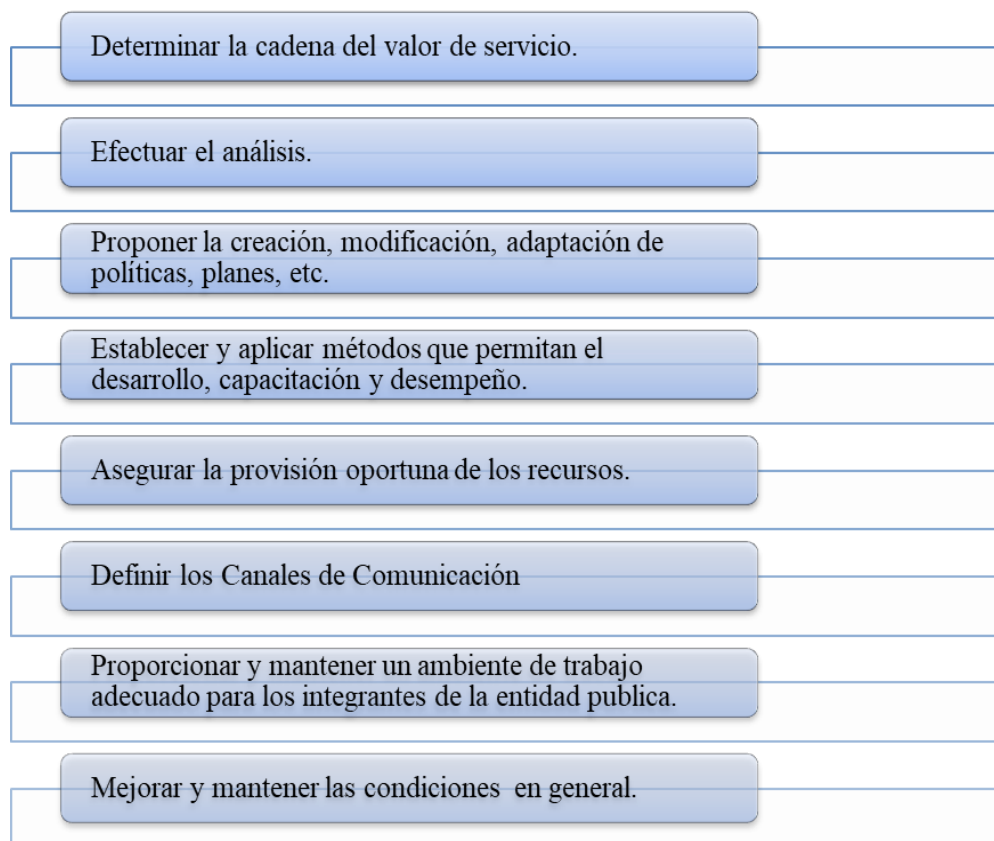
Estrategias para conocer expectativas - necesidades y mejorar la satisfacción



Fuente: Elaboración propia

La gerencia debe enfocarse directa y específicamente en abarcar ambos componentes para mejorar la percepción de la ciudadanía, en este sentido y según los resultados, la gerencia debe valorar la percepción del valor de servicio, ya sea de manera Inter- sectorial, es decir con otros servicios similares o entre – canales, es decir, digital, presencial o ambos.

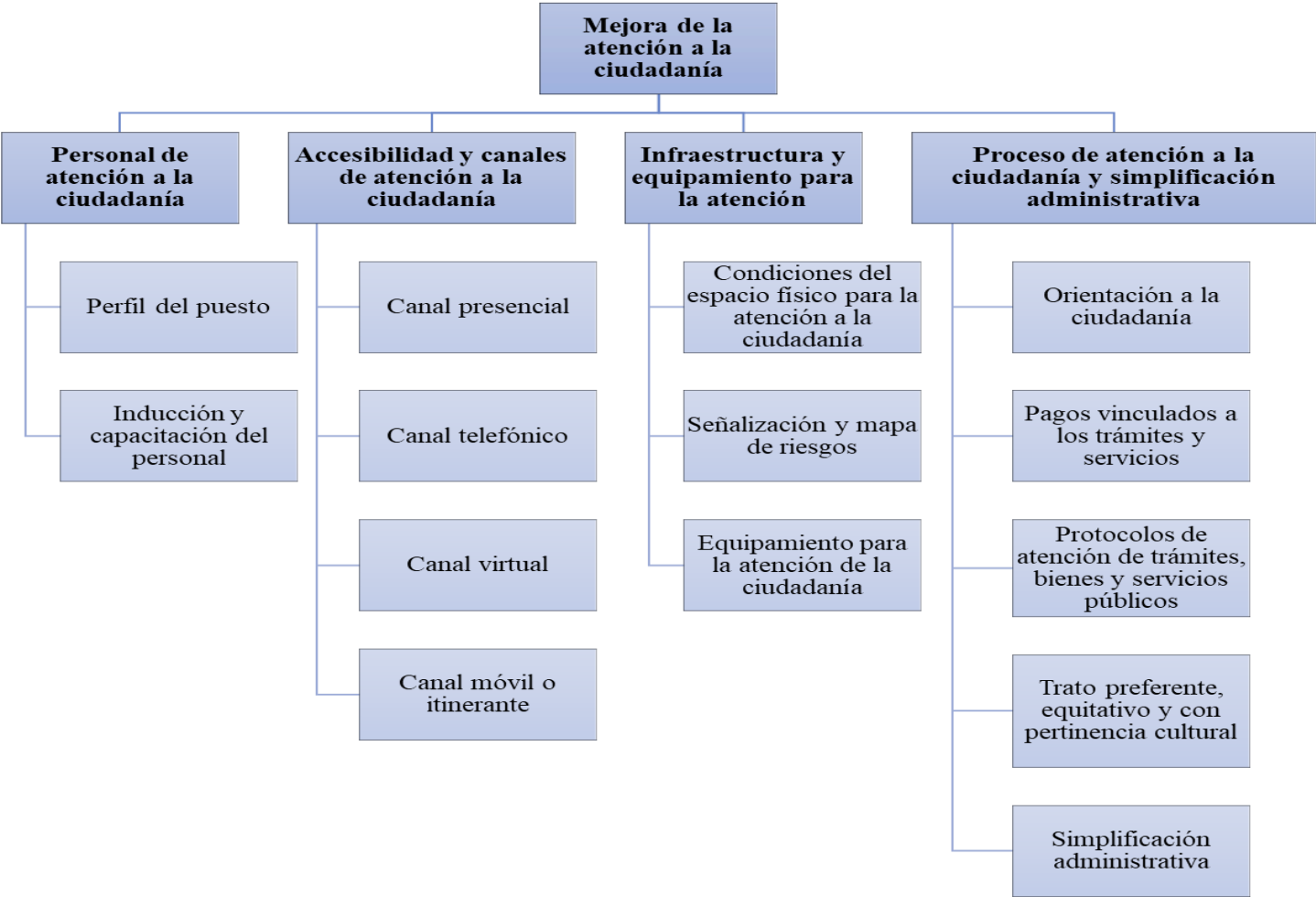
Pasos fundamentales para el fortalecimiento del servicio.



Fuente: Elaboración propia

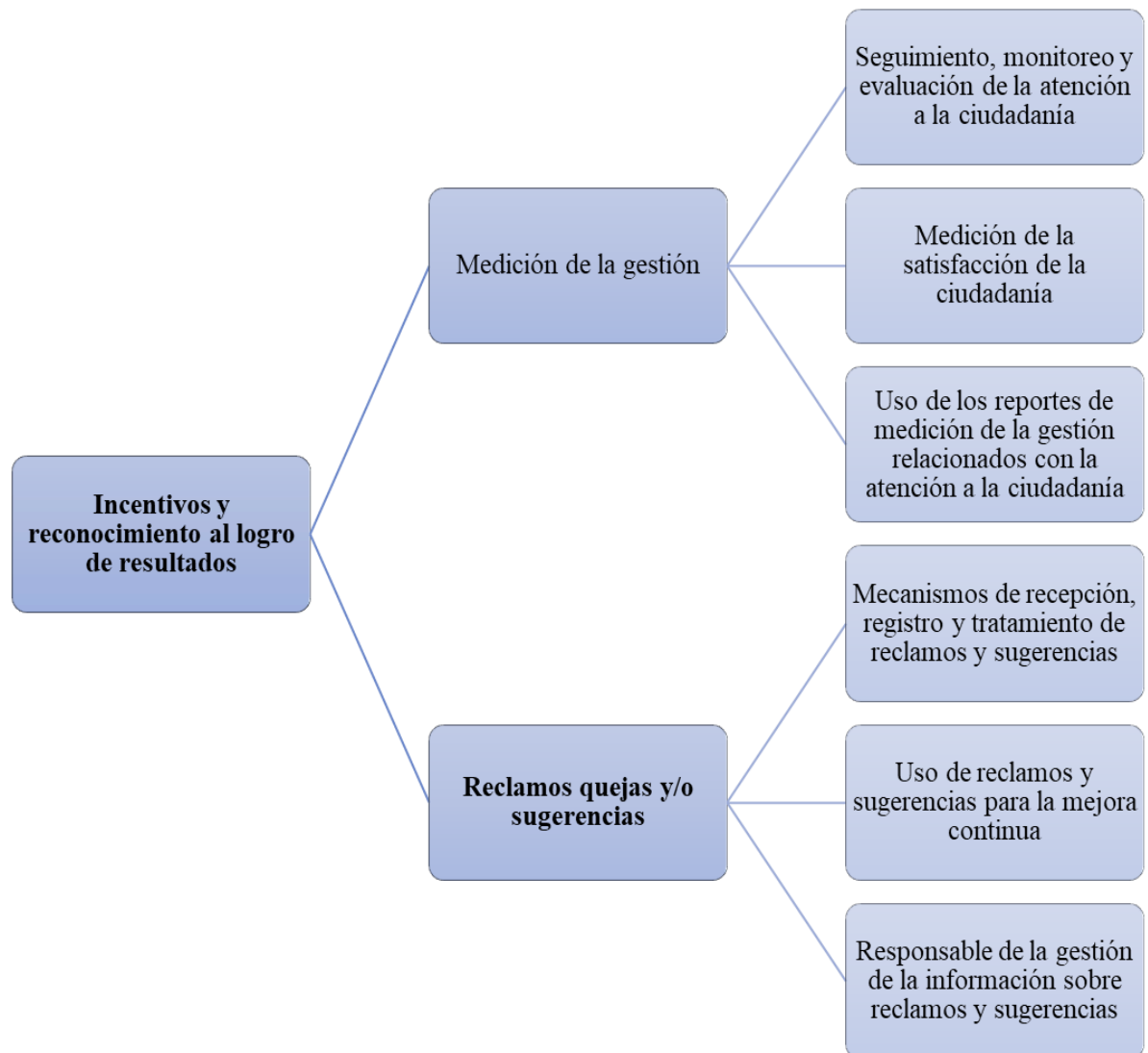
En este caso según la investigación, se tiene que fortalecer los siguientes aspectos: El trato, la empatía, el conocimiento y la capacidad de resolución del personal administrativo y tecnico, aprovechar correctamente los recursos, agilizar los procesos, la infraestructura, etc.

Estrategias para Fortalecimiento y mejora de satisfacción



Fuente: Elaboración propia.

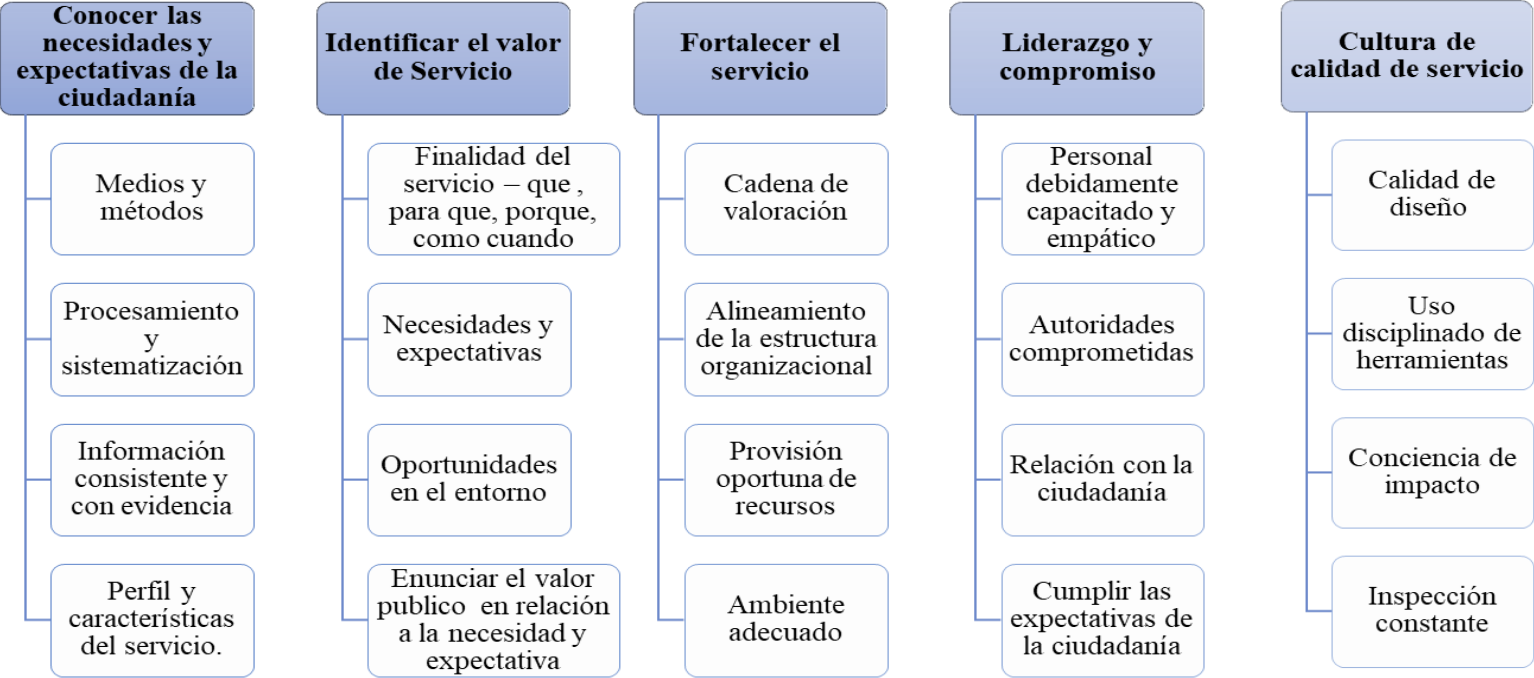
Estrategia para medir y analizar el servicio.



Fuente: Elaboración propia

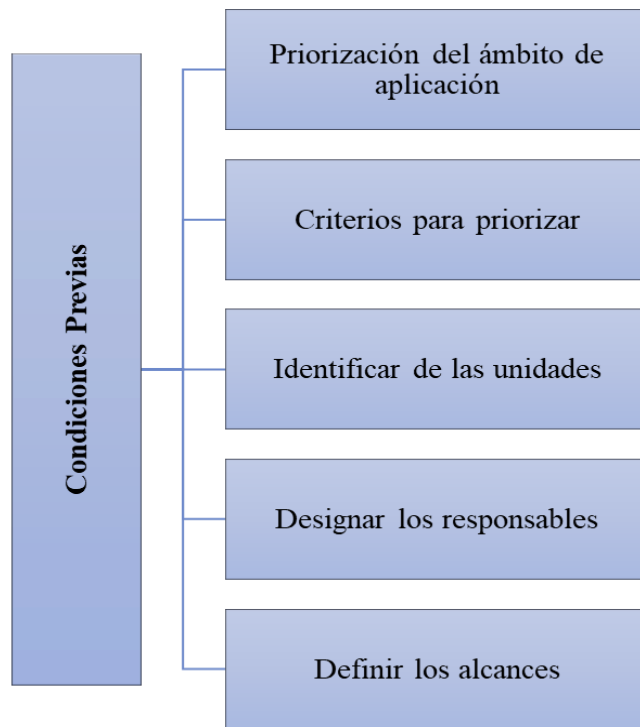
Se tiene que hacer lo necesario para cumplir todos los requisitos legales de la norma técnica para la calidad y los requisitos de la población en general, claro, además de proporcionar productos, proyectos y servicios que cumplan con los requisitos de la norma; siempre y cuando se finalice con los mecanismos de seguimiento y medición de los resultados, para que se compruebe que el actual del municipio está siendo asertivo ante su función de liderazgo y compromiso.

Estrategias considerando criterios del modelo de gestión de la calidad de servicios públicos



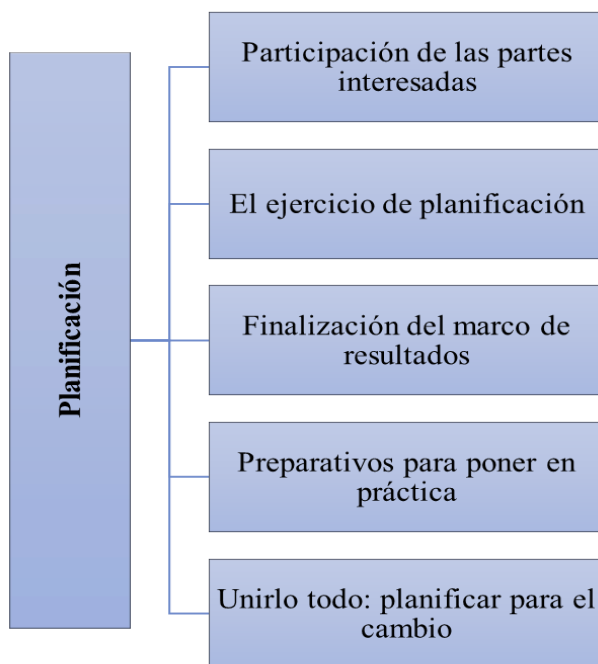
Fuente: Elaboración propia

Estrategia para la aplicación de modelo – Condiciones previas.



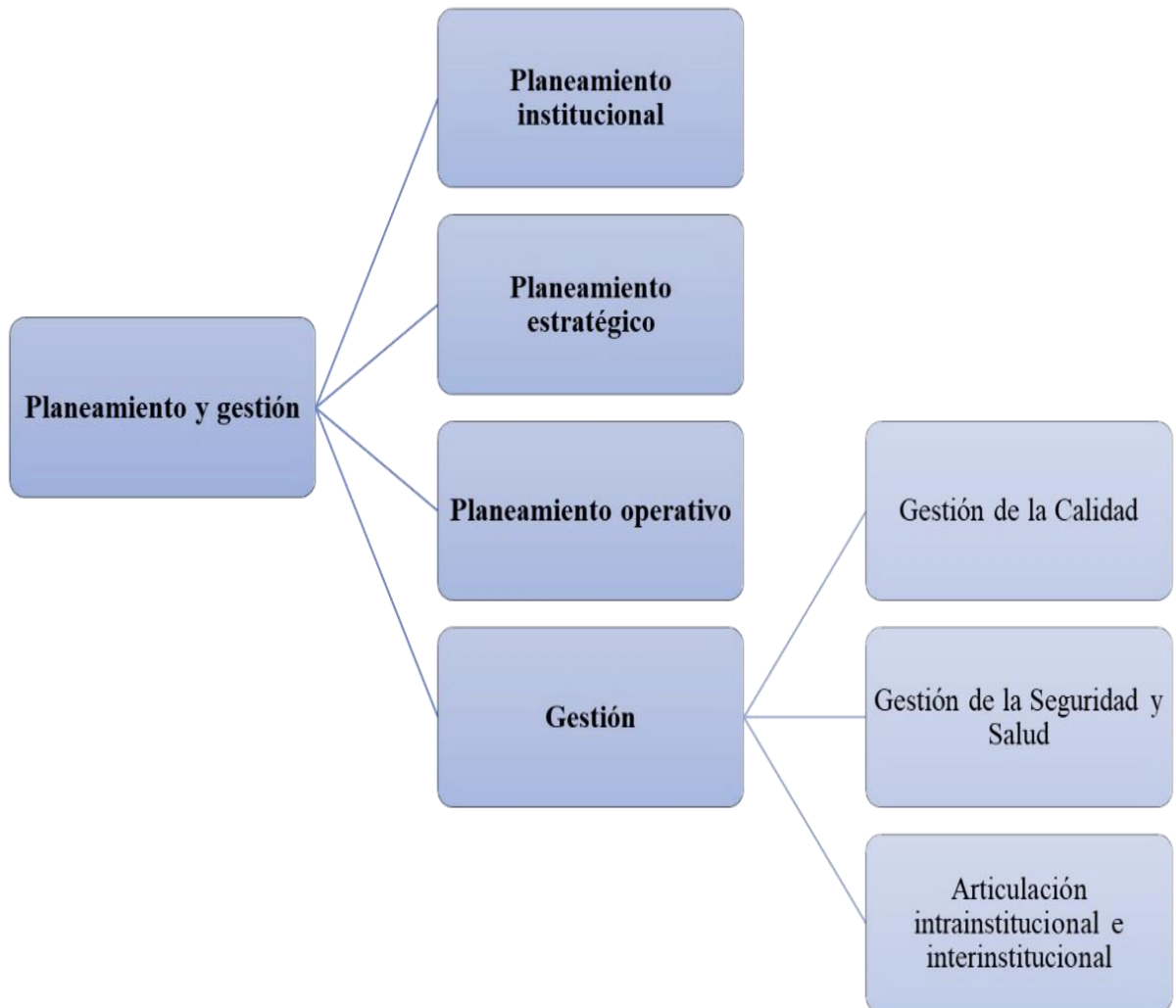
Fuente: Elaboración propia

Estrategia para la aplicación de modelo – Planificación



Fuente: Elaboración propia

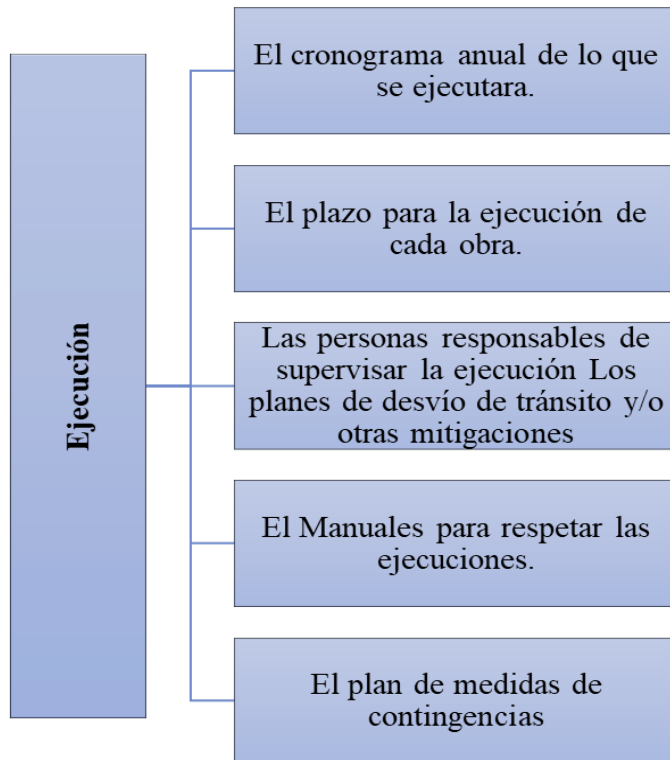
Estrategias para Planeamiento y gestión para mejorar la satisfacción



Fuente: Elaboración propia

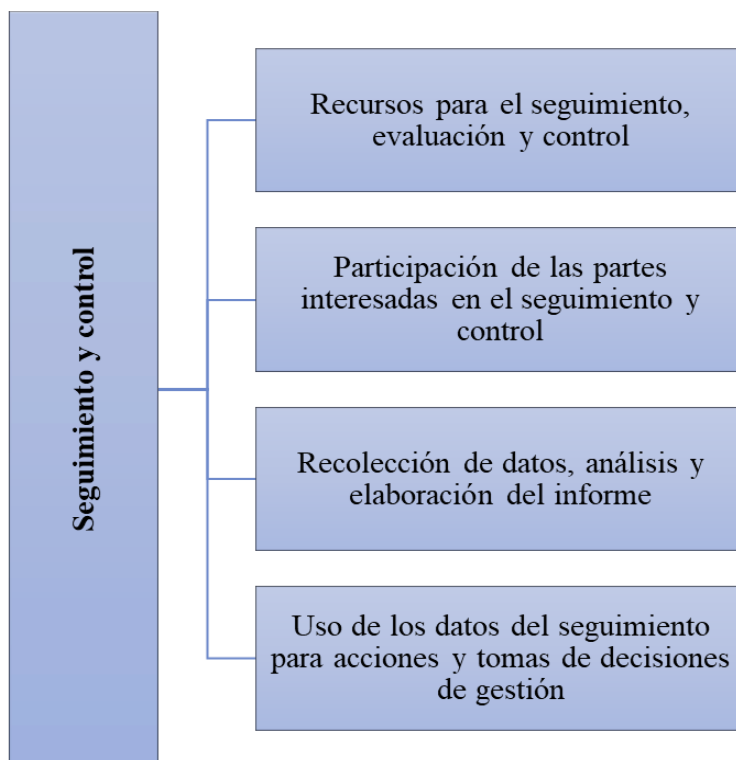
Los procedimientos de planificación se deben enfocar en contribuir a la población destino, entonces es prioritario el diseño de programas y/o proyectos que abarquen la problemática correcta y los causantes correctos de los mismos. Por esta razón, los actores involucrados deben realizar un análisis minucioso de la problemática y situación previo a iniciar el desarrollo de la visión, objetivos y metas; es fundamental realizar el análisis del problema y de la causa y efecto, ya que es un requisito para los servicios, proyectos e inversiones.

Estrategia para la aplicación de modelo - Ejecución



Fuente: Elaboración propia

Estrategia para la aplicación de modelo - Seguimiento y control



Fuente: Elaboración propia

Anexo 9: Plan de acción

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ESTRATEGIA A DESARROLLAR	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES	INSTRUMENTO DE EVALUACION
TALLER	Sensibilización de la ciudadanía para que reconozcan su importancia en la mejora de la gerencia y generar su interés los temas públicos - "somos unidos y así parte del desarrollo"	<p>Bienvenida a los asistentes del taller</p> <p>Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.</p> <p>Charlas para los ciudadanos.</p> <p>Receso</p> <p>Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.</p> <p>Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los asistentes den sus apreciaciones (contenidos y comentarios).</p> <p>Autoevaluación y Sugerencias</p>	<p>Separatas</p> <p>Auditorio de municipalidad</p> <p>Trípticos</p> <p>Ambientes externos</p>	<p>Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).</p>	<p>Lista de los asistentes.</p> <p>Lista de Cotejo.</p>

TALLER

Sensibilización para mejorar la atención de los servidores públicos hacia la ciudadanía.

Bienvenida a los trabajadores participantes

Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.

Charlas para los trabajadores.

Receso

Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.

Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.

Autoevaluación y Sugerencias

Separatas

Auditorio de municipalidad

Trípticos

Ambientes externos

Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).

Listado de participantes

Lista de Cotejo.

CAPACITACION

Acondicionamiento de las áreas y protocolos de prevención por medidas sanitarias.

Bienvenida a los trabajadores participantes

Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.

Charlas

Receso

Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.

Debates por grupos, reflexiones, críticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.

Autoevaluación y Sugerencias

Separatas

Auditorio de municipalidad

Trípticos

Ambientes externos

Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).

Lista de los asistentes.

Lista de Cotejo.

TALLER	Importancia, uso, mantenimiento y distribución de las áreas para la atención al ciudadano.	<p>Bienvenida a los trabajadores participantes</p> <p>Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.</p> <p>Charlas</p> <p>Receso</p> <p>Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.</p> <p>Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.</p> <p>Autoevaluación y Sugerencias</p>	<p>Separatas</p> <p>Auditorio de municipalidad</p> <p>Trípticos</p> <p>Ambientes externos</p>	<p>Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).</p>	<p>Lista de los asistentes.</p> <p>Lista de Cotejo.</p>
---------------	---	---	---	---	---

TALLER

Sugerencias y Planeamiento para determinar las deficiencias de cada oficina dentro de la gerencia de infraestructura y desarrollo rural y urbano.

Bienvenida a los trabajadores participantes

Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.

Charlas entre las oficinas.

Receso

Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.

Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.

Autoevaluación y Sugerencias

Separatas

Auditorio de municipalidad

Trípticos

Ambientes externos

Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).

Lista de los asistentes.

Lista de Cotejo.

CAPACITACION	Perfil, formación y perfeccionamiento del personal de trabajo.	Bienvenida a los trabajadores participantes			
		Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.	Separatas		Lista de los asistentes.
		Charlas para las oficinas que conforman la gerencia seleccionada.	Auditorio de municipalidad	Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).	Lista de Cotejo.
		Receso	Trípticos		
		Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.	Ambientes externos		
		Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.			
		Autoevaluación y Sugerencias			

TALLER

Información pública de fácil acceso para la ciudadanía.

Bienvenida a los ciudadanos participantes.

Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.

Charlas para los ciudadanos.

Receso

Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.

Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.

Autoevaluación y Sugerencias

Separatas

Auditorio de
municipalidad
Trípticos

Ambientes
externos

Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio.
(Interno o Externo).

Lista de los asistentes.

Lista de Cotejo.

TALLER	Modelamiento de información entendible para toda persona y métodos modernos para la difusión hacia la ciudadanía.	Bienvenida a los participantes.			
		Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.	Separatas		Lista de los asistentes.
		Charlas para los ciudadanos y trabajadores.	Auditorio de municipalidad	Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).	Lista de Cotejo.
		Receso	Trípticos		
		Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.	Ambientes externos		
		Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.			
Autoevaluación y Sugerencias					

CAPACITACION	Asegurar la prestación de los servicios, competentes la gerencia.	Bienvenida a los participantes			
		Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.	Separatas		Lista de los asistentes.
		Charlas para los ciudadanos y trabajadores.	Auditorio de municipalidad		
		Receso	Trípticos	Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de	Lista de Cotejo.
		Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.	Ambientes externos	infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio.	
		Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.		(Interno o Externo).	
Autoevaluación y Sugerencias					

TALLER

Mecanismo de participación ciudadana e interés en las decisiones públicas.

Bienvenida a los ciudadanos participantes

Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.

Charlas para los ciudadanos.

Receso

Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.

Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabadores se expresen.

Autoevaluación y Sugerencias

Separatas

Auditorio de
municipalidad
Trípticos

Ambientes
externos

Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).

Lista de los asistentes.

Lista de Cotejo.

<p style="text-align: center;">CAPACITACION</p>	<p style="text-align: center;">Establecer procedimientos para facilitar la atención presentación de denuncias, quejas y/o sugerencias</p>	<p>Bienvenida a los trabajadores participantes</p>			
		<p>Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.</p>	<p>Separatas</p>		<p>Lista de los asistentes.</p>
		<p>Charlas</p>	<p>Auditorio de municipalidad</p>	<p>Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de</p>	<p>Lista de Cotejo.</p>
		<p>Receso</p>	<p>Trípticos</p>	<p>infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio.</p>	
		<p>Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.</p>	<p>Ambientes externos</p>	<p>(Interno o Externo).</p>	
		<p>Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.</p>			
		<p>Autoevaluación y Sugerencias</p>			

CAPACITACION

Desarrollar articulación interna entre las oficinas de la gerencia de infraestructura y desarrollo rural y urbano

Bienvenida a los trabajadores participantes

Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.

Charlas para los integrantes de cada oficina, y sus respectivos jefes.

Receso

Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.

Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.

Autoevaluación y Sugerencias del personal

Separatas

Auditorio de municipalidad
Trípticos

Ambientes externos

Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).

Lista de los asistentes.

Lista de Cotejo.

TALLER	Métodos de valoración, evaluación y mantenimiento de los servicios públicos.	<p>Bienvenida a los trabajadores participantes</p>			
		<p>Ejecutar las dinámicas con respecto a la temática.</p>	Separatas		Lista de los asistentes.
		<p>Charlas para los jefes de cada oficina perteneciente a la gerencia seleccionada. Receso</p>	<p>Auditorio de municipalidad Trípticos</p>	<p>Especialista en el tema, funcionario o trabajador de la gerencia de infraestructura, desarrollo rural y urbano o designado del municipio. (Interno o Externo).</p>	Lista de Cotejo.
		<p>Ayuda visual, como videos, demostraciones, entre otros.</p>	Ambientes externos		
		<p>Debates por grupos, reflexiones, criticas, oportunidad para que los trabajadores se expresen.</p>			
		Autoevaluación y Sugerencias			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EMIL RENATO BERAUN BERAUN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022.", cuyo autor es ARROYO RIVERA NICOLE ANTUANETTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EMIL RENATO BERAUN BERAUN DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 22-07- 2022 09:40:24

Código documento Trilce: TRI - 0351308