



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Estrategias de gestión municipal para calidad de servicios
públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo**

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

AUTORA:

Marrufo Ventura, Milagritos Jesus (orcid.org/0000-0002-2228-8207)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

CO-ASESORA:

Dra. Gonzales Vigo, Maria Aurora (orcid.org/0000-0002-5989-6265)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, a nuestros padres y a todos
nuestros familiares.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo y toda su plana docente.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel dimensiones de calidad de servicio público.....	19
Tabla 2. Nivel dimensiones de desarrollo organizacional.....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad	21
Tabla 4. Relación entre la confiabilidad y la gestión municipal.....	22
Tabla 5. Relación entre la capacidad de respuesta y la gestión municipal	23
Tabla 6. Relación entre elementos tangibles y la gestión municipal	24
Tabla 7. Relación entre seguridad y la gestión municipal	25
Tabla 8. Relación entre empatía y la gestión municipal	26
Tabla 9. Relación entre calidad del servicio público y la gestión municipal.....	27

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de servicios públicos y gestión municipal en un distrito de la Provincia de Chiclayo. Para ello, fue necesario la aplicación de una investigación del tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y un diseño no experimental. Se elaboraron cuestionarios en relación a las variables de estudio, las cuales fueron validados por el juicio de expertos. Los resultados mostraron que: se determinó que existe relación significativa entre la confiabilidad y la gestión municipal en un distrito de la Provincia de Chiclayo, con un coeficiente de correlación fue de 0.806 lo que indica que es una correlación alta positiva, además, se determinó que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la gestión municipal en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.835 lo que indica que es una correlación alta positiva. Las conclusiones indican que se determinó que existe relación significativa entre la confiabilidad y la gestión municipal en un distrito de la Provincia de Chiclayo, con un coeficiente de correlación fue de 0.806 lo que indica que es una correlación alta positiva.

Palabras clave: Estrategias, gestión municipal, calidad, servicios públicos.

Abstract

The objective of this thesis was to analyze the relationship between the quality of public services and municipal management in a district of the province of Chiclayo. For this purpose, it was necessary to apply a basic type of research, with a quantitative approach, correlational scope and a non-experimental design. Questionnaires were elaborated in relation to the study variables, which were validated by the judgment of experts. The results showed that: it was determined that there is a significant relationship between reliability and municipal management in a district of the Province of Chiclayo, with a correlation coefficient of 0.806, which indicates a high positive correlation; in addition, it was determined that there is a significant relationship between responsiveness and municipal management in a district of the Province of Chiclayo, likewise, the correlation coefficient was 0.835, which indicates a high positive correlation. The conclusions indicate that there is a significant relationship between reliability and municipal management in a district of the province of Chiclayo, with a correlation coefficient of 0.806, which indicates a high positive correlation.

Keywords: Strategies, municipal management, quality and public services.

I. INTRODUCCIÓN

Las investigaciones indican que los clientes constantemente satisfechos son vitales para que las organizaciones tengan éxito (Deng et al., 2017). La satisfacción del cliente es fundamental para las entidades públicas orientadas al servicio del sector, como los municipios que deben garantizar que los ciudadanos reciban servicios de calidad que cumplan o superen sus expectativas (Babakus et al., 2018). En consecuencia, las entidades municipales tienen el mandato de utilizar los recursos disponibles para brindar servicios de calidad. Los trabajadores de los municipios orientados a los servicios interactúan con frecuencia con los clientes, tiempo durante el cual representan tanto a los municipios como a los servicios prestados

La calidad del servicio se crea a partir de la satisfacción de los clientes o personas implementadas por el Estado de acuerdo con la normativa vigente. Sin embargo, la gestión del gobierno municipal en diferentes países carece de calidad. Al final la innovación fue un cambio para diversas entidades públicas destacando el crecimiento de gobiernos. Los cambios a nivel local central y nacional como punto de partida para sistematizar la tecnología (Eriksson et al., 2017).

En cuanto a la realidad problemática a nivel internacional, en América Latina buenas prácticas en países como Chile, de la misma forma en México y Argentina que favorecen una gestión inclinada hacia la tecnología (Mauro et al., 2019). La insatisfacción de los usuarios se da por la falta de herramientas una mejor gestión (Zhao et al. 2020). El déficit se produce en varios gobiernos locales de América Latina, pero la innovación cubrirá el vacío.

En ese sentido, Michel y Nicholas (2017) indicaron que, dado el rol fundamental de los trabajadores en satisfacer las expectativas del público durante la experiencia del servicio, es fundamental que las entidades municipales implementen prácticas y estrategias que aseguren que los empleados estén motivados y satisfechos para brindar un servicio de calidad. Asimismo, Mohammad y Alhamadani (2016) identificaron la ineficiencia y la ineficacia como problemas importantes que afectan la capacidad del sector público sudafricano para brindar servicios. Los desafíos asociados con muchos municipios sudafricanos incluyen una gobernanza deficiente, un seguimiento y una rendición de cuentas deficientes,

la falta de una gestión financiera adecuada, largas demoras y altas tasas de rotación entre los funcionarios en puestos críticos (Pretorius & Schurink, 2017).

Incapacidad para brindar los servicios municipales básicos de manera eficiente y efectiva a ciudadanos caracteriza a muchos municipios. Como consecuencia, los municipios tienen una atención significativa de los medios debido a la falta o deficiente prestación de servicios a los ciudadanos (Shaidi, 2018). Los incentivos de los trabajadores son importantes para brindar servicios de calidad en los municipios de todo Sudáfrica (Reichheld & Sasser, 2018). A pesar de la centralidad de la prestación de servicios a los ciudadanos, la calidad de los servicios entregados, en muchos casos, está por debajo de las expectativas de los ciudadanos (Tabaku & Cerri, 2016).

En cuanto a la realidad problemática a nivel nacional, INEI (2018) existen 1643 municipios peruanos que en esencia se enfocan en la gestión de recursos de la implementación de políticas y nuevos servicios de vivienda, salud, industria, medio ambiente y turismo; sin embargo, los lugares más remotos y aislados sin presupuesto y personal de gestión pública mal capacitado generan descontento en una parte de la población.

En cuanto a la realidad problemática local, en un distrito de la Provincia de Chiclayo se han detectado ciertos problemas que involucran la baja calidad del servicio entregado por su entidad municipal. La ineficiencia y la ineficacia son problemas importantes que afectan la capacidad de dicha institución pública para brindar servicios de calidad. Los desafíos asociados este municipio incluyen una gobernanza deficiente, un seguimiento y una rendición de cuentas deficientes, la falta de una gestión financiera adecuada, largas demoras y altas tasas de rotación entre los funcionarios en puestos críticos por lo que se hace necesario una gestión administrativa adecuada que pueda ayudar a superar toda esta problemática.

A lo mencionado en la realidad problemática se plantea el problema general como ¿cuál es la relación entre la calidad de servicios públicos (CSP) y gestión municipal (GM) en un distrito? Los problemas específicos fueron: (1) ¿cuál es la relación entre la confiabilidad y la GM en un distrito?; (2) ¿cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la GM?; (3) ¿cuál es la relación entre elementos tangibles y la GM?; (4) ¿cuál es la relación entre seguridad y la GM en un distrito?; (5) ¿cuál es la relación entre empatía y la GM en un distrito?

Este estudio se justifica teóricamente pues permitirá abordar la CS y la GA como una herramienta de administración en beneficio a los servidores públicos y usuarios. Tiene justificación práctica, porque se buscará encontrar el vínculo entre la GA con la meta de mejorar la CS. En cuanto a la justificación metodológica utiliza el método científico en elaboración de todo el estudio. Asimismo, en cuanto a la justificación social, permitirá emplear adecuadamente las herramientas de administración que podrían impactar en mejores servicios a los ciudadanos.

A raíz de lo expuesto anteriormente, el objetivo general: analizar la relación entre la CSP y GM en un distrito. Como objetivos específicos tenemos: (1) determinar la relación entre la confiabilidad y la GM en un distrito; (2) determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la GM en un distrito; (3) determinar la relación entre elementos tangibles y la GM en un distrito; (4) determinar la relación entre seguridad y la GM en un distrito; (5) determinar la relación entre empatía y la GM en un distrito.

La hipótesis de estudio es, H_1 : existe relación significativa entre la CSP y GM en un distrito. Las hipótesis específicas son: (1) H_1 : existe relación significativa entre la confiabilidad y la GM en un distrito; (2) H_1 : existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GM en un distrito; (3) H_1 : existe relación significativa entre elementos tangibles y la GM en un distrito; (4) H_1 : existe relación significativa entre seguridad y la GM en un distrito; (5) H_1 : existe relación significativa entre empatía y la GM en un distrito.

II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación toma como referencia investigaciones anteriores, en ese sentido en el ámbito internacional, en Tailandia, Piyasunthornsakul et al. (2022) implementaron el modelo SERVQUAL para identificar el factor de satisfacción ciudadana de la CS en el gobierno local. El estudio consistió en 249 muestras que utilizaron servicios para varios departamentos del gobierno local. Se utilizó una regresión múltiple basado en la escala SERVQUAL. El modelo de hipótesis original muestra cinco atributos de calidad del servicio. El estudio muestra que no hay relación entre fiabilidad y satisfacción de los ciudadanos. El hallazgo de este estudio es una guía para el gobierno local y los formuladores de políticas para mejorar la CS a los contribuyentes.

Por otro lado, en Ecuador, Toral y Zeta (2017) analizó el vínculo de la GA y la CS en el área social, jurídica y administrativa de la Universidad de Loja, a través de un diseño metodológico básico correlacional en el que 193 usuarios respondieron cuestionarios debidamente estructurados y validados con alta confiabilidad. Dentro de los resultados se tiene una correlación de 0,456 y un p-valor de 0.000, se aceptó que hay un vínculo de la GA y la CS en el área social, jurídica y administrativa de la Universidad de Loja.

Asimismo, Lamuca y Aguilar (2019) analizaron la GA y la CS de transporte urbano, para lo cual encuestaron a 382 usuarios utilizando cuestionarios y un diseño metodológico básico correlacional. Concluyeron que hay una relación positiva, con un p valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.568. Asimismo, la calidad del servicio es mala porque no se han tomado en cuenta las especificaciones medioambientales en cuanto al tipo de combustible y otros.

Por otro lado, Zavala y Vélez (2020) analizaron la CS y el servicio al cliente en las empresas de servicios, encuestando a 120 personas, bajo un diseño metodológico básico correlacional y en el que los autores concluyeron que hay evidencia estadística para afirmar categóricamente la relación entre la CS y la gestión con una correlación de 0,658 y un p-valor de 0.000.

En el ámbito nacional, Aguilar et al. (2022) estudiaron analizar la asociación que hay entre la CS y la GM en la Municipalidad Provincial de Abancay para lo cual suministraron un cuestionario a 384 pobladores. El diseño metodológico planteado por los autores fue cuantitativo correlacional. Los resultados mostraron que el

40.4% de los habitantes encuestados de Abancay está de acuerdo con la GM en general y con cada dimensión (54,7% con eficacia, 42,2% con eficiencia y 53,6% con finanzas). Por otro lado, el 54.4% está de acuerdo con la calidad del servicio municipal en general y con cada dimensión (43,2% con la seguridad, 54,9% con la tangibilidad; y 49,0% sensible). Asimismo, existe una relación entre la eficacia, eficiencia, finanzas y GM con la CS en la Provincia de Abancay.

En otro estudio, Tang (2021) en su estudio de diseño metodológico cuantitativo correlacional tuvo por propósito analizar la relación entre GM y CSP. Este estudio tomó en consideración una muestra de 40 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha a quienes se les aplicaron dos cuestionarios estructurados, validados y con alta confiabilidad. El autor realizó el análisis estadístico correspondiente en lo cual tuvo que un Rho de 0.363 y su Sig.= 0.131, lo cual indica que no hay correlación entre a GM y la CSP. Un Rho de 0.353 y su Sig.= 0.251, indican que no hay correlación entre liderazgo y planificación estratégica con la CSP. Un Rho de 0.426 y su Sig.= 0.124, indican que no hay correlación entre gestión de recursos humanos y compromiso con la CSP. Un Rho de 0.234 y su Sig.= 0.162, indican que no hay correlación entre gestión de recursos financieros y materiales con la CSP.

Asimismo, Ayala y Blanco (2021) analizaron en una Municipalidad Distrital el vínculo de la GM y la CSP, a través de un estudio con diseño metodológico básico correlacional que tuvo 55 participantes, por lo que elaboraron dos cuestionarios que tuvieron como confiabilidad 0.93 y 0.927 confiabilidades muy buenas. El estudio concluye que la dimensión planificación ($r=0.749$), organización ($r=0,835$), dirección ($r=0.789$), control ($r=0.835$) y la variable GM ($r=0.865$) con un $p < 0,01$, tienen un vínculo alto y significativo con la calidad de servicio.

Por otro lado, Monsefu (2021) analizó el vínculo de la GM y CSP adoptando un diseño metodológico básico correlacional, en el cual 173 usuarios de dicha municipalidad participaron respondiendo cuestionarios validados y con alta confiabilidad. Dentro de los hallazgos el nivel de GM fue de 45 %, por otro lado, el nivel de CS fue de 45 %. Concluye que hay vínculo positivo alto significativo de la GM ($Rho=0.949$, $p\text{-valor}= 0.000$) y la CSP. También un vínculo positivo alto significativo de las dimensiones GM (Planificación y desarrollo municipal, $Rho=0.932$, $p\text{-valor}= 0.000$), (Organización, $Rho=0.932$, $p\text{-valor}= 0.000$),

(Presupuesto financiero y tributario, $Rho=0.912$, $p\text{-valor}= 0.000$), (Evaluación de control, $Rho=0.949$, $p\text{-valor}= 0.000$) y la CSP.

Asimismo, Rodríguez (2018) analizó el vínculo de la gestión y la CSP bajo un esquema metodológico básico correlacional en el que participaron 30 usuarios de dicho municipio contestando cuestionarios debidamente estructurados, validados y con alta confiabilidad. Entre los hallazgos el nivel de la gestión es regular con 63.3% y el nivel de la CS es baja con 50%. Concluye que hay un vínculo directo y bajo de la gestión ($Rho=0.399$, $p\text{-valor}=0.029$), vínculo directo y bajo de la planificación de actividades ($Rho=0.470$, $p\text{-valor}=0.009$), vínculo directo y bajo de la ejecución ($Rho=0.373$, $p\text{-valor}=0.043$), vínculo directo y bajo del control ($Rho=0.449$, $p\text{-valor}=0.013$) con la calidad de servicio.

En cuanto al marco conceptual, las iniciativas de calidad del servicio en el sector privado no tienen nada que ver con el bien social y apuntan a mejorar el resultado final de la organización para su rentabilidad a largo plazo. Como resultado, la inversión en estos los esfuerzos pueden justificarse proporcionando un retorno financiero. Los proyectos de servicio al cliente con frecuencia se financian con muy poco dinero o mediante reasignaciones presupuestarias del sector público. A todas las organizaciones del sector privado les suele resultar fácil definir a los consumidores existentes y potenciales (Aitken et al., 2020).

Algunos de estos son comparables a los clientes del sector privado que pagan directa o indirectamente por los servicios. Otros son beneficiarios o usuarios de los servicios y, a veces, sin quererlo, pero contribuyen poco o nada económicamente a su suministro. Algunos clientes pueden pagar por un servicio público particular pero no obtener sus beneficios a través del uso directo. Por lo tanto, estudiar la relación entre la CSP y la satisfacción de los ciudadanos (SC) es fundamental (Khatab et al., 2019).

¿Por qué los gobiernos deberían medir la SC? Muchos estudios académicos recientes muestran la relación entre las medidas de rendimiento externo, como la satisfacción del cliente, y las medidas objetivas del éxito financiero empresarial, incluido el crecimiento de los ingresos, la rentabilidad, el rendimiento del mercado de valores, etc. (Shahbaz et al., 2018). En otras palabras, la gestión y la evaluación de la satisfacción son cruciales y están orgánicamente justificadas para el resultado final del negocio (Ali et al., 2021). El gobierno no opera en un mercado libre y los

ciudadanos insatisfechos no pueden cambiar fácilmente de gobierno como lo hacen los consumidores en un mercado libre.

Aumentando la confianza pública, mejorando la CS y procesos, o cualquiera de los otros objetivos descritos anteriormente, la evaluación de la satisfacción ciudadana juega un papel importante en la evaluación del desempeño del gobierno. Si bien estos objetivos difieren de los de las empresas comerciales, siguen siendo críticos. Es responsabilidad del gobierno mejorar su servicio en respuesta a la demanda y expectativas de los contribuyentes (Gatt & Owen, 2018).

De acuerdo con el servicio público es cualquier servicio entregado a un número significativo de personas. Cuando una institución pública ofrece los servicios, una falla del mercado (ampliamente entendida como que abarca la equidad y la eficiencia) requiere participación del gobierno en la producción, las finanzas o la regulación.

Los servicios públicos tienen cuatro características distintivas: existen para propósitos de política; brindan servicios públicos; son redistributivos y sirven como un fideicomiso. Debido a que la sociedad es dinámica, los servicios públicos deben adaptarse continuamente a los cambios en sociedad. En este caso, el gobierno tendrá que negociar y trabajar en varios intereses públicos para los servicios públicos para satisfacer las expectativas del público.

La información realizada sobre los aspectos de la CS en poder de las autoridades municipales puede variar drásticamente de las percepciones de los ciudadanos sobre la CS. Demuestra cuán difícil es la capacidad de las instituciones públicas para medir objetivamente la SC con los servicios públicos. Los investigadores adoptaron el Modelo SERVQUAL para examinar la CS y la SC.

CSP, debido a que mejorar la CSP es uno de los objetivos más críticos para mejorar la administración pública en todo el mundo, muchos académicos han investigado el tema. Debido a que el gobierno sirve como el principal servidor público, está moralmente obligado a continuar mejorando la calidad del servicio. El éxito de la prestación de servicios se juzga por si la comunidad recibe los servicios requeridos y esperados. Todas las acciones de las organizaciones del sector público en el contexto de la provisión de servicios o bienes a todos los niveles de la sociedad y financiadas con ingresos fiscales se incluyen en el servicio público. Los conflictos de intereses, el mal uso de la información, el nepotismo, el soborno, la

extorsión, el abuso y la indecisión en la imposición de sanciones y la inseguridad jurídica sobre la corrupción afectaron negativamente a la gobernanza, principalmente a los servicios públicos, en varios estudios previos (Rakhman, 2019).

SERVQUAL es un instrumento de investigación multidimensional. SERVQUAL captura las expectativas del consumidor y las impresiones del servicio a lo largo de cinco dimensiones que indican la CS. SERVQUAL se dividió en cinco dimensiones, las cuales se detallan a continuación: 1. La tangibilidad o tangibles se refiere a los aspectos físicos del servicio, tales como las instalaciones físicas, la apariencia del proveedor del servicio-empleado, el equipo y los materiales utilizados para comunicarse con los clientes. El elemento de tangibilidad involucra el equipo, las instalaciones y la apariencia del proveedor de servicios-empleado. La dimensión de tangibles se refiere a las herramientas físicas de las organizaciones para generar y realizar el trabajo. El equipo de apoyo y la apariencia de los empleados que atienden a los clientes pueden dejar una impresión que recordarán. Los consumidores también experimentan excelentes condiciones al realizar transacciones con los servicios de la empresa. Como resultado, la dimensión tangible se vuelve más crítica ya que se espera que el personal responda rápidamente a las solicitudes de los clientes. Cuanto mejores sean los tangibles de la organización, mejor será el servicio prestado a los clientes (Ngaliman et al., 2019).

2. La confiabilidad se refiere a la capacidad de entregar de manera consistente y confiable el servicio prometido. Se reconoce la importancia de la entrega en el tiempo prometido. Los sentimientos desfavorables de los clientes se exacerban cuando no se cumplen las promesas, lo que puede dar como resultado una imagen negativa. La dimensión confiabilidad mide la capacidad y compromiso de los empleados para ofrecer servicios en línea con lo convenido (Ngaliman et al., 2019). Esta dimensión influye prácticamente siempre en la satisfacción del cliente y es una fuente de ventaja competitiva.

3. La capacidad de respuesta muestra la disposición de un proveedor de servicios para asistir a los clientes ofreciendo un servicio correcto. Se refiere al personal y con frecuencia se considera otro aspecto esencial de la calidad del servicio. Se debe a la expectativa de que los trabajadores respondan a tiempo a los

deseos y demandas de los clientes. La capacidad del personal de una empresa para actuar con rapidez y difundir información en respuesta a las solicitudes de los clientes se conoce como capacidad de respuesta. Los clientes calificarán favorablemente la capacidad de los empleados para responder a lo que poseen, lo que les permitirá desarrollar capacidades al atender a los clientes. La satisfacción del cliente mejora cuando el personal está motivado para resolver las dificultades que encuentran los consumidores al usar los servicios (Ngaliman et al., 2019).

4. La seguridad se relaciona con la comprensión y el civismo del proveedor del servicio y su capacidad para brindar seguridad y confianza al interactuar con los consumidores y brindar el servicio. Se debe generar confianza en los clientes. Este factor impacta sustancialmente en la SC (.El aseguramiento de la calidad del servicio para medir la satisfacción del cliente, según Johnson y Karley (2018), el proceso de adquisición de conocimientos que demuestran los empleados al ejecutar sus términos de preferencia a lo largo de la prestación de servicios llevará a cabo sus responsabilidades de manera profesional y ética, lo que aumenta la posibilidad de una actividad positiva de boca en boca (Johnson & Karley, 2018).

5. La empatía se relaciona con la capacidad del proveedor de servicios para comprender las necesidades únicas de cada cliente y brindar el servicio de manera afectuosa. Esta dimensión requiere un alto nivel de comunicación para comprender las necesidades del visitante y prestarles la máxima atención. Aunque muchos proveedores de servicios ofrecen servicios adicionales, los clientes con frecuencia no están satisfechos con el comportamiento inapropiado del personal. Faarooq et al. (2018) ofreció evidencia de que los servicios de personas de mayor empatía darán como resultado niveles más altos de satisfacción del cliente. Los clientes estarán descontentos con la CS si falta empatía (Johnson & Karley, 2018).

Según Salleh et al. (2019), la relación entre seguridad y empatía impacta considerablemente en la SC, mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad tienen poco impacto.

Esto significa construir y desarrollar ciudadanos, comprendiendo sus necesidades y expectativas. En ese contexto, en el 2019 se emitió la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-

2019-PCM/SGP), que es una herramienta de gestión diseñada para mejorar los bienes y servicios en beneficio de los ciudadanos (PCM, 2022).

Hay varios enfoques en la definición de la GM. Para el primer enfoque, la GM refleja la demanda de democratización del nivel inferior de la administración pública. En este enfoque, se hace énfasis no sólo en los rasgos tradicionales propios del manejo, sino también en la amplia participación de las comunidades territoriales en las actividades de manejo. El segundo enfoque consiste en formalizar las categorías jurídicas, y de hecho lo identifican con la administración pública. Y finalmente, en el marco del tercer enfoque, se dice sobre la especial calidad de la GM en relación con las referencias normativas a la delegación de la ejecución por parte de las autoridades municipales de competencias en el ámbito del autogobierno local prescritas por la legislación de las autoridades regionales o federales (Denhardt, 2015).

El contenido del primer enfoque está más cerca de nosotros. El segundo enfoque no nos es aceptable porque la separación de los conceptos de autogobierno municipal y gobierno municipal no emascula su conexión directa con las comunidades territoriales de este último, sino que refleja en mayor medida el tributo a la tradición histórica. En cuanto al tercer enfoque, la dotación de poderes estatales a las autoridades municipales no cambia su esencia (Dyatlov et al., 2021).

Teniendo en cuenta la presente interpretación, podemos ofrecer la siguiente definición del término GM. Este es un tipo especial de actividad pública, que es implementada por las autoridades locales dentro de su capacidad y competencia de recursos y se enfoca en lograr objetivos que son relevantes para una comunidad territorial particular. Como explicación adicional, dado que el término "municipal" contiene elementos de democracia directa y representativa, incluidas formas de implementación directa del autogobierno local por parte de la población, la "GM" se implementa a través de una amplia gama de actores sociales: ciudad, administración, estructuras de la sociedad civil, incluidas la comunidad empresarial (Dyatlov et al., 2021).

El uso de la GM estaba dirigido a resolver dos tareas principales: aliviar el presupuesto en condiciones de aumentar la presión sobre las finanzas mediante la introducción de instrumentos basados en el mercado en la gestión. El gerencialismo estatal es una ideología que se utiliza con la finalidad de mejorar la eficiencia de la

gestión de los procesos públicos, lo que se logra a través de la transferencia de los principios en las instituciones comerciales al ámbito de la administración pública. La GM es considerada como una de las variedades de la administración pública (Dyatlov et al., 2021).

La base para entender el gerencialismo en el campo de la GM puede basarse en tres rasgos básicos: 1) descentralización de la gestión; 2) uso generalizado de los principios del mercado; 3) uso de indicadores cuantitativos (Dyatlov et al., 2021).

La descentralización de la GM se da principalmente en forma de negativa a aplicar los principios de la burocracia clásica en las actividades de gestión. Hay tal redistribución de funciones y prerrogativas, en la que los principales poderes se trasladan a los niveles inferiores de la pirámide de gestión, incluida la construcción de fuertes lazos con la sociedad civil y las empresas, la cooperación con las autoridades sobre la base de la asociación municipal-privada. En estas condiciones, el gobierno municipal es considerado como un agente público que es responsable de la redistribución de recursos entre diversos actores, los cuales son necesarios para mejorar la vida de las personas en los municipios (Dyatlov et al., 2021).

Las autoridades locales comienzan a funcionar en la formación de una estructura cuasi-comercial que brinda servicios a los ciudadanos. Establecen planes estratégicos de desarrollo, aplican sistema de gestión de calidad, permiten actividades comerciales que no contradigan el enfoque funcional, establecen que la evaluación se basa en principios de mercado. Los indicadores cuantitativos fácilmente calculados determinan la eficiencia del trabajo de las autoridades locales que determina la formalización de la contabilidad de los resultados del desempeño (Dyatlov et al., 2021).

Utilización de indicadores cuantitativos como indicadores para evaluar la eficiencia de la GM. Esta característica es, en muchos sentidos, el núcleo del gerencialismo, manifestándose en la imagen de una categoría universal en todas las instituciones sociales afectadas por la ideología gerencial. Su papel se reduce a una especie de imitación del proceso de producción, cuya eficiencia se evalúa por el número de obras y servicios realizados. Hay foco en la palabra "imitación", porque en condiciones reales de mercado, los consumidores valoran los bienes y

servicios a través de un contrato de compraventa en un modo de competencia real, mientras que la "producción" de servicios en la administración municipal no tiene un indicador tan confiable de valoración. Por lo tanto, los indicadores cuantitativos no sólo absorben toda la filosofía de la GM (objetivo, valores, métodos de actuación), sino que actúan como fuente para la formación de un sistema normativo especial, dentro del cual se crea una nueva realidad social, potencialmente capaz de acabar con en uno imitativo. Esto se ve amenazado por la ausencia de sujetos confiables para evaluar la calidad de la GM entre los actores que toman e implementan las decisiones de gestión (Dyatlov et al., 2021).

Si se trabaja en indicadores de imitación, entonces el logro del objetivo de la GM, la idoneidad de los recursos utilizados para ello (como mínimo en términos de capital físico y humano) y la racionalidad del gasto de recursos (en relación con la producción de servicios de baja calidad). En otras palabras, estamos hablando de no lograr una eficiencia real con una gestión formalmente efectiva (Dyatlov et al., 2021).

El papel del gerencialismo está asociado con tres ventajas disposicionales de tal forma de organizar la GM (en comparación con el modelo del alcalde). 1) Cambio en la fuente de legitimidad de ser elegido por la población hacia el nombramiento real del jefe del gobierno regional, que se ajusta más a la mentalidad de un funcionario como país. 2) Un administrador de la ciudad es elegido por profesionales y es él mismo un profesional que reduce el riesgo de que aparezcan personas al azar en el cargo de alcalde. 3) Amenaza de despido por incumplimiento de obligaciones contractuales que proporciona un alto nivel de motivación y logro de diferente calidad de gestión (Dyatlov et al., 2021).

Teniendo en cuenta el análisis realizado, se tienen las siguientes formulaciones de herramientas gerenciales: 1) dependencia del financiamiento estatal del crecimiento de los indicadores de desarrollo socioeconómico en el municipio; 2) estímulo de la actividad empresarial en la GM; 3) sustitución del personal directivo (institución de gestión de la ciudad) (Dyatlov et al., 2021).

Los servicios públicos entregados por el Estado están a cargo de servidores públicos bajo contrataciones de diferentes tipos, tales como, lo que están sujetos al régimen laboral 728 y 276, así como lo contratados bajo el régimen CAS.

El Régimen Laboral 276 es un régimen laboral especial que se aplica a trabajadores que presten servicios en actividades de construcción, montaje, reparación, conservación y mejora de edificaciones o de otras obras. Este régimen establece un horario de trabajo máximo de 8 horas diarias y 48 horas semanales, con una jornada laboral continua de 6 horas. Además, establece que los trabajadores tienen derecho a un descanso semanal de 24 horas consecutivas y a un día de descanso remunerado cada 15 días de trabajo (PCM, 2022).

El Régimen Laboral 728 es un régimen laboral especial que se aplica a trabajadores que presten servicios en actividades de minas, canteras, pozos petroleros y gasíferos y actividades similares. Este régimen establece un horario de trabajo máximo de 8 horas diarias y 48 horas semanales, con una jornada laboral continua de 6 horas. Además, establece que los trabajadores tienen derecho a un descanso semanal de 24 horas consecutivas y a un día de descanso remunerado cada 15 días de trabajo (PCM, 2022).

El Régimen Laboral CAS es un régimen laboral especial que se aplica a trabajadores que presten servicios en actividades de carácter temporal o eventual y que no sean de carácter permanente. Este régimen establece un horario de trabajo máximo de 8 horas diarias y 48 horas semanales, con una jornada laboral continua de 6 horas. Además, establece que los trabajadores tienen derecho a un descanso semanal de 24 horas consecutivas y a un día de descanso remunerado cada 15 días de trabajo (PCM, 2022).

III. METODOLOGÍA

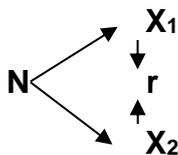
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación se enmarcó en una investigación de tipo básica, puesto que su objetivo es aumentar el conocimiento de las variables en estudio y que han sido previamente identificadas en la realidad problemática (CONCYTEC, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Este estudio fue no experimental, transversal y correlacional, los estudios no experimentales se dan porque no existe manipulación alguna de las variables y estas son medidas en su contexto natural (Hernández-Sampieri et al., 2018). Las investigaciones de diseño transversal son aquellas en las que se recolecta toda la información o datos necesarios en un momento determinado. Finalmente, es correlacional puesto que busca establecer una relación de causa efecto entre las variables en estudio (Hernández-Sampieri et al., 2018). Su esquema fue:



Dónde:

X_1 = GM

X_2 = Calidad de servicio

N = habitantes

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable X_1 : Gestión municipal

Aguilar y Ramos (2009) indican que la gestión estatal en la actualidad tiene diferentes iniciativas que como objetivo comparten de manera integrada cómo individual a la transparencia frente a la comunidad.

Indicadores: Desarrollo organizacional, finanzas municipales, gobernabilidad democrática y servicios y proyectos.

Escala de medición: Ordinal.

Variable X₂: Calidad de servicio

Calidad del servicio público es uno de los objetivos más críticos para mejorar la administración pública en todo el mundo. El éxito de la prestación de servicios se juzga por si la comunidad recibe los servicios requeridos y esperados. Todas las acciones de las organizaciones del sector público en el contexto de la provisión de servicios o bienes a todos los niveles de la sociedad y financiadas con ingresos fiscales se incluyen en el servicio público (Rakhman, 2019).

Indicadores: Confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía

Escala de medición: Ordinal.

Operacionalización (ver Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Conceptualmente la población es un conjunto de personas, eventos, hechos, etc., que poseen características comunes y que pueden ser estudiadas a raíz de una problemática identificada (Hernández-Sampieri et al., 2018). Para estudiar la problemática identificada se tomó como población a 45 empleados con cargos directivos en la entidad municipalidad.

3.3.2. Muestra

La muestra es una parte de la población con las mismas características de la población (Hernández-Sampieri et al., 2018). Se consideró la misma cantidad de empleados que la población, ya que es una cantidad accesible por el investigador.

Criterios de inclusión

De este estudio participaron los empleados nombrados que laboran en el régimen laboral 728 y 276. También se consideraron servidores que se encuentren en el régimen CAS, de ambos géneros y que laboren más de un año en la entidad municipal.

Criterios de exclusión

No participaron de estudio servidores que trabajen por locación de servicios y los obreros de la entidad municipal.

3.3.3. Muestreo

EL muestreo aplicado es el no probabilístico, debido a la aplicación de criterios para la inclusión y exclusión en la muestra.

Unidad de análisis

Personal administrativo, jefaturas, sub gerentes y gerentes de la entidad municipal en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica: Encuesta

En este estudio se aplicó la encuesta para recolectar información referente a la GM y la CS, esa información fue procesada y analizada para dar respuesta a los objetivos planteados. En ese contexto, Palomino et al. (2019) conceptualización a la encuesta como una técnica para recolectar información y estudiar la realidad de una problemática planteada.

3.4.2. Instrumento: Cuestionario

En este estudio se utilizaron dos cuestionarios, uno se utilizó para recolectar información referente a la variable GM y el otro para la toma de datos de la variable CS. Estos cuestionarios fueron elaborados tomando en consideración un marco teórico con sus respectivas dimensiones e indicadores. En ese contexto, Palomino et al. (2019) conceptualizaron al cuestionario como una herramienta

desarrollada tomando en consideración un marco teórico, dimensiones e indicadores (ver Anexo 2).

Validez del constructo

En el marco de la elaboración y diseño de cuestionarios para recolección de datos es necesario que estos pasen por una revisión de expertos que puedan validar el constructo y su validez para la aplicación. En ese sentido, Niño (2019) indicó que los cuestionarios desarrollados por los investigadores en base a un marco teórico deben pasar una validación de expertos (ver Anexo 3).

Confiabilidad

Para los cuestionarios diseñados resulta de vital importancia determinar la confiabilidad de los mismos, a fin de garantizar la consistencia interna de los mismo, y que midan lo que se pretende medir, para lograr este objetivo se realizó una prueba piloto aplicando los cuestionarios a 10 servidores municipales de otra municipalidad con similares características a la municipalidad en estudio, dichos datos recogidos posteriormente fueron procesados en SPSS, estimado el indicador de alfa de Crombach. En ese sentido, Niño (2019) afirmó que la confiabilidad de un cuestionario consiste en la consistencia que debe tener el mismo.

3.5. Procedimientos

Este estudio empezó con la identificación de un problema que actualmente atraviesa la entidad municipal en estudio, a raíz de la problemática se definieron las variables a estudiar y analizar. Esto fue complementado determinando el tipo y diseño de investigación, se definió el marco teórico y los cuestionarios respectivos. En paralelo se solicitó la autorización para realizar este estudio a la municipalidad en referencia. Posteriormente la investigadora coordinó con el área de recursos humanos para solicitar reunirse con el personal administrativo considerado en los criterios de inclusión a fin de determinar el momento óptimo para aplicar los cuestionarios y estos puedan ser llenados tomando en consideración el consentimiento de los participantes y su libre voluntad de abandonar su participación en el momento que ellos lo decidan. También en todo este proceso de toma de datos la investigadora estuvo presente a fin de poder atender cualquier

duda o situación que se presente. Finalmente se tabuló estadísticamente la información para ser presentada en Tablas y Figuras para su mayor entendimiento y poder plantear las conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio tuvo un análisis del tipo descriptivo e inferencial. El análisis descriptivo proporcionó resultados de las percepciones en los niveles de las variables y las dimensiones respectivas, así mismo se tuvo las principales estadísticas descriptivas. Por otro lado, el análisis inferencial se consideró a fin de dar respuesta a las hipótesis de estudio, determinando la normalidad de los datos y posteriormente las correlaciones entre variables. Finalmente, toda la información fue presentada mediante tablas que describen los porcentajes de niveles de desempeño e indicadores estadísticos para el testeó de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos en una investigación son muy importantes y deben ser cuidadosamente considerados durante todo el proceso de investigación. Algunos de los aspectos éticos según Palomino et al. (2019) incluyen:

Consentimiento informado: Los participantes en una investigación deben dar su consentimiento libre y voluntario para participar. Además, deben entender completamente el propósito de la investigación y cómo se llevará a cabo.

Confidencialidad: Los datos recogidos durante una investigación deben ser tratados de manera confidencial y no deben ser compartidos sin el consentimiento de los participantes.

No daño: La investigación no debe causar daño físico o emocional a los participantes.

Integridad académica: Los investigadores deben ser honestos y transparentes en su investigación y deben respetar las normas académicas y las leyes relevantes.

Responsabilidad social: La investigación debe tener un propósito social y deben considerarse sus posibles consecuencias para la sociedad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1.

Nivel dimensiones de calidad de servicio público

Nivel	Confiabilidad		Respuesta		Elementos		Seguridad		Empatía	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Bajo	10	22,2	14	31,1	11	24,4	13	28,9	10	22,2
Medio	15	33,3	21	46,7	22	48,9	11	24,4	24	53,3
Alto	20	44,4	10	22,2	12	26,7	21	46,7	11	24,4
Total	45	100,0	45	100,0	45	100,0	45	100,0	45	100,0

Nota, elaborado por la autora

Del total, 20 de los directivos resaltan que la confiabilidad está en el nivel alto, lo que representa el 44.4%; el 33.3% restante resalta que se encuentra en un nivel medio, y el 22.2% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Del total, 21 de los directivos resaltan que la capacidad de respuesta está en el nivel medio, lo que representa el 46.7%; el 22.2% restante resalta que se encuentra en un nivel alto, y el 31.1% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Del total, 22 de los directivos resaltan que los elementos tangibles están en el nivel medio, lo que representa el 48.9%; el 26.7% restante resalta que se encuentra en un nivel alto, y el 24.4% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Del total, el 21 de los directivos resaltan que la seguridad está en el nivel alto, lo que representa el 46.7%; el 24.4% restante resalta que se encuentra en un nivel medio, y el 28.9% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Del total, 24 de los directivos resaltan que la empatía está en el nivel medio, lo que representa el 53.3%; el 24.4% restante resalta que se encuentra en un nivel alto, y el 22.2% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Variable 2: GM

Dimensión 1: Desarrollo organizacional

Tabla 2.

Nivel dimensiones de desarrollo organizacional

Nivel	Desarrollo		Finanzas		Gobernabilidad		Servicios	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Bajo	6	13,3	8	17,8	8	17,8	11	24,4
Medio	16	35,6	13	28,9	16	35,6	18	40,0
Alto	23	51,1	24	53,3	21	46,7	16	35,6
Total	45	100,0	45	100,0	45	100,0	45	100,0

Nota, elaborado por la autora

Del total, 23 de los directivos resaltan que el desarrollo organizacional está en el nivel alto, lo que representa el 51.1%; el 35.6% restante resalta que se encuentra en un nivel medio, y el 13.3% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Del total, 24 de los directivos resaltan que las finanzas municipales están en el nivel alto, lo que representa el 53.3%; el 28.89% restante resalta que se encuentra en un nivel medio, y el 17.8% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Del total, 21 de los directivos resaltan que la gobernabilidad democrática está en el nivel alto, lo que representa el 46.7%; el 35.6% restante resalta que se encuentra en un nivel medio, y el 17.8% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Del total, 18 de los directivos resaltan que los servicios y proyectos están en el nivel alto, lo que representa el 40%; el 35.6% restante resalta que se encuentra en un nivel alto, y el 24.4% indicó que se encuentra en un nivel bajo.

Análisis inferencial

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Descripción	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Dimensiones variable 1	Confiabilidad	0.150	45	0.012
	La capacidad de respuesta	0.137	45	0.033
	Elementos tangibles	0.149	45	0.014
	Seguridad	0.133	45	0.045
	Empatía	0.160	45	0.006
Variable 1	Calidad de servicio público	0.134	45	0.043
Variable 2	GM	0.165	45	0.003

Nota, información obtenida del cuestionario suministrado

Se puede apreciar que los valores de las significancias son menores que 0.05 por lo tanto, se rechaza la H_1 , en ese sentido se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para las correlaciones y probar las hipótesis.

Objetivo específico 1

Tabla 4.

Relación entre la confiabilidad y la GM institucional

		Confiabilidad	
Rho Spearman	GM	Coef. de correlación	0.806**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	45

Nota, información obtenida del cuestionario suministrado

H₀: no existe relación significativa entre la confiabilidad y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

H₁: existe relación significativa entre la confiabilidad y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, por el cual se aceptó la hipótesis alterna que indica que existe relación entre la confiabilidad y la GM, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.806, es decir, una correlación alta positiva.

Objetivo específico 2

Tabla 5.

Relación entre la capacidad de respuesta y la GM institucional

			Capacidad de respuesta
Rho de	GM	Coef. de correlación	0.835**
Spearman		Sig. (bilateral)	0.000
		N	45

Nota, información obtenida del cuestionario suministrado

H₀: no existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

H₁: existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 que es menor a 0.05, por el cual se aceptó la hipótesis alterna que indica relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GM, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.835, es decir, una correlación alta positiva.

Objetivo específico 3

Tabla 6.

Relación entre elementos tangibles y la GM institucional

			GM
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coef. de correlación	0.869**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	45

Nota, información obtenida del cuestionario suministrado

H₀: no existe relación significativa entre elementos tangibles y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

H₁: existe relación significativa entre elementos tangibles y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, por el cual se aceptó la hipótesis alterna que indica que existe relación entre elementos tangibles y la GM, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.869, es decir, una correlación alta positiva.

Objetivo específico 4

Tabla 7.

Relación entre seguridad y la GM institucional

			GM
Rho de Spearman	Seguridad	Coef. de correlación	0.805**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	45

Nota, información obtenida del cuestionario suministrado

H₀: no existe relación significativa entre seguridad y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

H₁: existe relación significativa entre seguridad y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, por el cual se aceptó la hipótesis alterna que indica que existe relación entre seguridad y la GM, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.805, es decir, una correlación alta positiva.

Objetivo específico 5

Tabla 8.

Relación entre empatía y la GM institucional

			GM
Rho de Spearman	Empatía	Coef. de correlación	0.775**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	45

Nota, información obtenida del cuestionario suministrado

H₀: no existe relación significativa entre empatía y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

H₁: existe relación significativa entre empatía y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo.

Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, por el cual se aceptó la hipótesis alterna que indica que existe relación significativa entre empatía y la GM, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.775, es decir, una correlación alta positiva.

Objetivo general

Tabla 9.

Relación entre CSP y la GM institucional

			GM
Rho de	CSP	Coef. de correlación	0.860**
Spearman		Sig. (bilateral)	0.000
N			45

Nota, información obtenida del cuestionario suministrado

H₀: no existe relación significativa entre CSP y la GM.

H₁: existe relación significativa entre CSP y la GM.

Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, por el cual se aceptó la hipótesis alterna que indica que existe relación significativa entre CSP y la GM, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.860, es decir, una correlación alta positiva.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, se determinó que existe relación significativa entre CSP y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.860 lo que indica que es una correlación alta positiva.

De manera similar se puede observar los resultados del antecedente en Tailandia, Piyasunthornsakul et al. (2022) implementaron el modelo SERVQUAL para identificar el factor de satisfacción ciudadana de la calidad del servicio en el gobierno local, Municipio de Kaeng Khoi. El estudio consistió en 249 muestras que utilizaron servicios para varios departamentos del gobierno local, Municipio de Kaeng Khoi. Los datos se analizaron mediante un análisis de regresión múltiple basado en la escala SERVQUAL. El hallazgo de este estudio es una guía para el gobierno local y los formuladores de políticas para mejorar la calidad del servicio a los contribuyentes.

De la misma forma, en Ecuador, Toral y Zeta (2017) analizó el vínculo de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en el área social, jurídica y administrativa de la Universidad de Loja. Dentro de los resultados con un coeficiente de correlación de correlación de 0,456 y un p-valor de 0.000, se aceptó que hay un vínculo de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en el área social, jurídica y administrativa de la Universidad de Loja.

El marco teórico describe que, mejorar la calidad de los servicios públicos es uno de los objetivos más críticos para mejorar la administración pública en todo el mundo, muchos académicos han investigado el tema. Debido a que el gobierno sirve como el principal servidor público, está moralmente obligado a continuar mejorando la calidad del servicio. Los conflictos de intereses, el mal uso de la información, el nepotismo, el soborno, la extorsión, el abuso y la indecisión en la imposición de sanciones y la inseguridad jurídica sobre la corrupción afectaron negativamente a la gobernanza, principalmente a los servicios públicos, en varios estudios previos (Rakhman, 2019). Así mismo, SERVQUAL es un instrumento de investigación multidimensional desarrollado por SERVQUAL captura las

expectativas del consumidor y las impresiones del servicio a lo largo de cinco dimensiones que indican la calidad del servicio.

En cuanto al objetivo específico 1, se determinó que existe relación significativa entre la confiabilidad y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, con un coeficiente de correlación fue de 0.806 lo que indica que es una correlación alta positiva.

Así mismo, los resultados fueron similares a Aguilar et al. (2022) estudiaron analizar la asociación que hay entre la calidad de servicio y la GM en la Municipalidad Provincial de Abancay para lo cual suministraron un cuestionario a 384 pobladores. Los resultados mostraron que el 40.4% de los habitantes encuestados de Abancay está de acuerdo con la GM en general y con cada dimensión (54,7% con eficacia, 42,2% con eficiencia y 53,6% con finanzas). Por otro lado, el 54.4% está de acuerdo con la calidad del servicio municipal en general y con cada dimensión (43,2% con la seguridad, 54,9% con la tangibilidad; y 49,0% sensible). Asimismo, existe una relación significativa entre la eficacia, eficiencia, finanzas y GM con la calidad del servicio en la Provincia de Abancay.

En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.835 lo que indica que es una correlación alta positiva.

Así mismo, los resultados fueron similares a los mostrados por Tang (2021) en su estudio de diseño metodológico cuantitativo correlacional tuvo por propósito analizar la relación entre GM y CSP de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. El autor realizó el análisis estadístico correspondiente en lo cual tuvo que un Rho de 0.363 y su Sig.= 0.131, lo cual indica una correlación no significativa entre a GM y la CSP. Un Rho de 0.353 y su Sig.= 0.251, indican una correlación no significativa entre liderazgo y planificación estratégica con la CSP. Un Rho de 0.426 y su Sig.= 0.124, indican una correlación no significativa entre gestión de recursos humanos y compromiso con la CSP. Un Rho de 0.234 y su Sig.= 0.162, indican una

correlación no significativa entre gestión de recursos financieros y materiales con la CSP.

Las teorías descritas en el capítulo II describieron que el servicio público es cualquier servicio entregado a un número significativo de personas. Cuando una institución pública ofrece los servicios, una falla del mercado (ampliamente entendida como que abarca la equidad y la eficiencia) requiere participación del gobierno en la producción, las finanzas o la regulación.

Los servicios públicos tienen cuatro características distintivas: existen para propósitos de política; brindan servicios públicos; son redistributivos y sirven como un fideicomiso. Debido a que la sociedad es dinámica, los servicios públicos deben adaptarse continuamente a los cambios en sociedad. En este caso, el gobierno tendrá que negociar y trabajar en varios intereses públicos para los servicios públicos para satisfacer las expectativas del público.

En cuanto al objetivo específico 3, se determinó que existe relación significativa entre elementos tangibles y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.869 lo que indica que es una correlación alta positiva.

Estos resultados fueron similares a los encontrados por Ayala y Blanco (2021) analizaron en una Municipalidad Distrital el vínculo de la GM y la calidad de servicio público, a través de un estudio con diseño metodológico básico correlacional que tuvo 55 participantes que eran trabajadores de la Gerencia de administración y finanzas de dicha entidad municipal, por lo que elaboraron dos cuestionarios que tuvieron como confiabilidad 0.93 y 0.927 confiabilidades muy buenas. El estudio concluye que la dimensión planificación ($r=0.749$), organización ($r=0,835$), dirección ($r=0.789$), control ($r=0.835$) y la variable GM ($r=0.865$) con un $p < 0,01$, tienen un vínculo alto y significativo con la calidad de servicio.

En cuanto, al marco teórico se tiene que, según Salleh et al. (2019), la relación entre seguridad y empatía impacta considerablemente en la satisfacción del cliente,

mientras que la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la tangibilidad tienen poco impacto.

Uno de los principales componentes de la administración estatal moderna es mejorar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a los ciudadanos. Esto significa construir y desarrollar ciudadanos, comprendiendo sus necesidades y expectativas, teniendo en cuenta: los canales de atención disponibles, los estándares de calidad del servicio, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la interacción con las personas o entidades públicas y otros. En ese contexto, en el 2019 se emitió la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP), que es una herramienta de gestión diseñada para mejorar los bienes y servicios en beneficio de los ciudadanos (PCM, 2022).

En cuanto al objetivo específico 4, se determinó que existe relación significativa entre seguridad y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.805 lo que indica que es una correlación alta positiva.

Los resultados mostrados son similares a los encontrados en los antecedentes como, Rodríguez (2018) quien analizó el vínculo de la gestión y la calidad de servicio en el Municipio Distrital de San José de Quero bajo un esquema metodológico básico correlacional en el que participaron 30 usuarios de dicho municipio contestando cuestionarios debidamente estructurados, validados y con alta confiabilidad. Entre los hallazgos el nivel de la gestión es regular con 63.3% y el nivel de la calidad del servicio es baja con 50%. Concluye que hay un vínculo directo y bajo de la gestión ($Rho=0.399$, $p\text{-valor}=0.029$), vínculo directo y bajo de la planificación de actividades ($Rho=0.470$, $p\text{-valor}=0.009$), vínculo directo y bajo de la ejecución ($Rho=0.373$, $p\text{-valor}=0.043$), vínculo directo y bajo del control ($Rho=0.449$, $p\text{-valor}=0.013$) con la calidad de servicio.

En cuanto a la teoría se conoce que En la década de los 80 del siglo XX, el gerencialismo estatal como herramienta para mejorar la eficiencia de la GM fue adoptado por las élites gobernantes de los países occidentales. Su uso estaba dirigido a resolver dos tareas principales: aliviar el presupuesto en condiciones de aumentar la presión sobre las finanzas públicas del sector público y aumentar la eficiencia de gestión mediante la introducción de instrumentos basados en el mercado en la gestión. El gerencialismo estatal es una ideología que se utiliza con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión de los procesos públicos, lo que se logra a través de la transferencia de los principios de gestión desarrollados en las organizaciones comerciales al ámbito de la administración pública. La GM es considerada como una de las variedades de la administración pública (Dyatlov et al., 2021).

La base para entender el gerencialismo en el campo de la GM puede basarse en tres rasgos básicos: 1) descentralización de la gestión; 2) uso generalizado de los principios del mercado en las actividades de gestión; 3) uso de indicadores cuantitativos como indicadores para evaluar la eficacia de la gestión (Dyatlov et al., 2021).

En estas condiciones, el gobierno municipal es considerado como un agente público que es responsable de la redistribución de recursos entre diversos actores, los cuales son necesarios para mejorar la calidad de vida de la población de los municipios (Dyatlov et al., 2021).

En cuanto al objetivo específico 5, se determinó que existe relación significativa entre empatía y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.775 lo que indica que es una correlación alta positiva.

Los resultados mostrados son similares a los mostrados por Monsefu (2021) analizó el vínculo de la GM y calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo adoptando un diseño metodológico básico correlacional, en el cual 173 usuarios de dicha municipalidad participaron respondiendo cuestionarios validados

y con alta confiabilidad. Dentro de los hallazgos el nivel de GM fue de 45 %, por otro lado, el nivel de calidad de servicio fue de 45 %. Concluye que hay vínculo positivo alto significativo de la GM ($Rho=0.949$, $p\text{-valor}= 0.000$) y la calidad del servicio público. También un vínculo positivo alto significativo de las dimensiones GM (Planificación y desarrollo municipal, $Rho=0.932$, $p\text{-valor}= 0.000$), (Organización, $Rho=0.932$, $p\text{-valor}= 0.000$), (Presupuesto financiero y tributario, $Rho=0.912$, $p\text{-valor}= 0.000$), (Evaluación de control, $Rho=0.949$, $p\text{-valor}= 0.000$) y la calidad del servicio público.

Así mismo, el marco teórico descrito muestra que el uso generalizado de los principios de mercado en el gobierno municipal se expresa en la identificación de la administración pública con la gestión de una organización comercial. Las autoridades locales comienzan a funcionar en la formación de una estructura cuasi-comercial que brinda servicios a los ciudadanos. Establecen planes estratégicos de desarrollo, aplican sistema de gestión de calidad, permiten actividades comerciales que no contradigan el enfoque funcional, establecen que la evaluación se basa en principios de mercado. Los indicadores cuantitativos fácilmente calculados determinan la eficiencia del trabajo de las autoridades locales que determina la formalización de la contabilidad de los resultados del desempeño (Dyatlov et al., 2021).

Utilización de indicadores cuantitativos como indicadores para evaluar la eficiencia de la GM. Esta característica es, en muchos sentidos, el núcleo del gerencialismo, manifestándose en la imagen de una categoría universal en todas las instituciones sociales afectadas por la ideología gerencial. Por lo tanto, los indicadores cuantitativos no sólo absorben toda la filosofía de la GM (objetivo, valores, métodos de actuación), sino que actúan como fuente para la formación de un sistema normativo especial, dentro del cual se crea una nueva realidad social, potencialmente capaz de acabar con en uno imitativo. Esto se ve amenazado por la ausencia de sujetos confiables para evaluar la calidad de la GM entre los actores que toman e implementan las decisiones de gestión (Dyatlov et al., 2021).

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa entre CSP y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.860 lo que indica que es una correlación alta positiva.
2. Se determinó que existe relación significativa entre la confiabilidad y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, con un coeficiente de correlación fue de 0.806 lo que indica que es una correlación alta positiva.
3. Se determinó que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.835 lo que indica que es una correlación alta positiva.
4. Se determinó que existe relación significativa entre elementos tangibles y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.869 lo que indica que es una correlación alta positiva.
5. Se determinó que existe relación significativa entre seguridad y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.805 lo que indica que es una correlación alta positiva.
6. Se determinó que existe relación significativa entre empatía y la GM en un distrito de la Provincia de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.775 lo que indica que es una correlación alta positiva.

VII. RECOMENDACIONES

1. El alcalde de la municipalidad debe priorizar la contratación de personal calificado para la atención de los servicios entregados a la municipalidad, se debe incluir una asignación adecuada de recursos para mejorar sus capacidades en las funciones que realiza.
2. El jefe de personal debe aplicar estrategias de contratación adecuadas para atraer al mejor potencial humano para asegurar un adecuado desempeño de las funciones asignadas.
3. El gerente municipal debe supervisar y evaluar el cumplimiento de las funciones para asegurar la prestación del servicio público de calidad, así mismo, priorizar las actividades relacionadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Los jefes de cada área deben supervisar el buen uso de los recursos asignados con el fin de realizar un efectivo cumplimiento de sus funciones, así mismo, diseñar instrumentos de evaluación de desempeño para el seguimiento de sus acciones.
5. El jefe de personal evaluar el manual de funciones asignadas a cada servidor público con el fin de actualizar las capacidades requeridas en cada cargo y las funciones asignadas, en concordancia con las necesidades institucionales para el logro de los objetivo y cumplimiento de las condiciones de calidad.
6. El alcalde debe priorizar las acciones a implementar con el fin de que se encaminen hacia el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos en la entrega de un bien o servicio público.

REFERENCIAS

- Aguilar, O., Saldarriaga, C., Agama, S., & Muñoz, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 3(1), 197-202. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Aitken, M., Toreini, E., Carmichael, P., Coopamootoo, K., Elliott, K., & van Moorsel, A. (2020). Establishing a social licence for Financial Technology: Reflections on the role of the private sector in pursuing ethical data practices. *Big Data & Society*, 7(1). <https://doi.org/10.1177/2053951720908892>
- Ali, B., Saleh, P., Akoi, S., Abdulrahman, A., Muhamed, A., Noori, H., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5 (2), 65-77. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3839031
- Ayala, D., & Blanco, R. (2021). *GM y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87058>
- Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O., & Avci, T. (2018). The effect of management commitment to service quality on employees, effective and performance outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(3), 272–286. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0092070303031003005>
- Bakana, E. (2020). Service Delivery and Customer Satisfaction. The Case of Burayu Town Municipality, Ethiopia. GRIN Verlag. <https://www.grin.com/document/940677>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chaudhary, K. (2018). Service Quality Expectation and Perception in Life Insurance Services: A Marketer's Viewpoint. In *Journal of Advances and Scholarly Researches in Allied Education* (Vol. 15, Issue 4, pp. 193–199). <https://doi.org/10.29070/15/57413>
- Chaudhuri, N., Alvi, L. H., & Williams, A. (2023). Long-term support referrals to enhance food security and well-being in older adults: Texas physicians and

- nurses on what works. *Zeitschrift Fur Gesundheitswissenschaften = Journal of Public Health*, 1–13. <https://www.aacnnursing.org/news-information/fact-sheets/impact-of-education>
- Choez, F., & Moreira, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-reglamento RENACYT*. CONCYTEC. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K., & Zhang, J. (2017). Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289–300. [https://scholars.cityu.edu.hk/en/publications/understanding-customer-satisfaction-and-loyalty\(a37d9fda-496b-4bf2-a825-3c757e8de02c\).html](https://scholars.cityu.edu.hk/en/publications/understanding-customer-satisfaction-and-loyalty(a37d9fda-496b-4bf2-a825-3c757e8de02c).html)
- Dyatlov, A., Kovalev, V., Tikhonovskova, S., & Kharitonova, E. (2021). Municipal management in the south of Russia: managerial tools ensuring efficiency. *Laplage em Revista*, 7, 607-613. <https://doi.org/10.24115/S2446-622020217Extra-E1241p.607-613>
- Eriksson, M., Persson, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services –A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415–422. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>
- Farooq, M., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia Airlines: A PLS-SEM Approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969699717304076>
- Gatt, L., & Owen, O. (2018). Direct taxation and state–society relations in Lagos, Nigeria. *Development and Change*, 49(5), 1195-1222. <https://doi.org/10.1111/dech.12411>

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de Innovación y Desarrollo. https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiBiLrV4f_wAhU8GLkGHZLDDicQ6AEwAnoECAcQAq#v=onepage&q&f=false
- Immonen, J. (2022). HRM models of online labor platforms: Strategies of market and corporate logics. *Frontiers in Sociology*, 7, 980301. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fsoc.2022.980301/full>
- INEI. (2018). Perú Indicadores de GM 2018. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/index.html
- Jarrar, M., 'taman, Binti Ali, N., Shahrudin, R., Al-Mugheed, K., Aldhadi, B. K., Al-Bsheish, M., AlSyouf, A., AlBaker, W., & Alumran, A. (2023). The Impact of the Working Hours Among Malaysian Nurses on Their Ill-Being, Intention to Leave, and the Perceived Quality of Care: A Cross-Sectional Study During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 16, 119–131. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36684417/>
- Johnson, E., & Karley, J. (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction*. <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1246475>
- Khatab, J., Esmaeel, E., & Othman, B. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction: Evidence from public sector and private sector banks in Kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 865-872.
- Khojah, I. M., Alghamdi, M. K., Alahmari, B. M., Alzahrani, M. A., Alshehri, H. G., Farahat, J. S., Merdad, G. A., & Aalam, A. (2022). Patients' Impression of Health Care Providers' Attire in the Emergency Department. *Cureus*, 14(12), e32844. <https://www.cureus.com/articles/128512-patients-impression-of-health-care-providers-attire-in-the-emergency-department>
- Lei, X., & Kaplan, S. A. (2023). The real-time and carry-over effects of injustice on performance and service quality in a ridesharing driver scenario. *Current Psychology*, 1–22. [https://www.wjgnet.com/2219-2808/CitedArticlesInF6?id=10.1016%2F0749-5978\(91\)90020-t](https://www.wjgnet.com/2219-2808/CitedArticlesInF6?id=10.1016%2F0749-5978(91)90020-t)

- Llamuca, J., & Miranda, G. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. *Visionario Digital*, 3(2), 26-46. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.392>
- Mamun-Ur-Rashid, M. (2023). Quality of government secondary school services in regional Bangladesh. *Heliyon*, 9(1), e12674. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844022039627>
- Mauro, S., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Mehta, S., Porada, K., Liegl, M., Pan, A., & McFadden, V. (2023). After “The Talk”: Adolescents’ Perspectives Reveal Need for Improvement in Hospital Sexual Health Care Delivery. *Hospital Pediatrics*. <https://doi.org/10.1542/hpeds.2022-006580>
- Michel, R. & Nicholas, J. (2017). Management commitment to service quality and service recovery performance. *International Journal of Pharmaceutical and Health Marketing*, 4(1), 84–103. Michel, R. & Nicholas, J. (2017). Management commitment to service quality and service recovery performance. *International Journal of Pharmaceutical and Health Marketing*, 4(1), 84–103. <https://www.atlantis-pess.com/proceedings/insyma-19/55915459>
- Mohammad, S., & Alhamadani, M. (2016). Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan. *Middle Eastern Finance and Economics*, 14(1), 60–72. https://www.academia.edu/9962670/Service_Quality_Perspectives_and_Customer_Satisfaction_in_Commercial_Banks_Working_in_Jordan
- Moniz, S., Karia, A., Khalid, A. F., & Vindrola-Padros, C. (2023). Stories for Change: The impact of Public Narrative on the co-production process. *Health Expectations: An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*. <https://doi.org/10.1111/hex.13718>
- Monsefu, L. (2021). *GM y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66970>

- Njoroge, W. G., Kenyatta University, School of Medicine, Nairobi, & Kenya. (2020). Patients' Perception of Quality Laboratory Service in Kenyan Laboratories. In *Journal of Medical Science And clinical Research* (Vol. 08, Issue 02). <https://doi.org/10.18535/jmscr/v8i2.154>
- Ngaliman, Mika, G., & Suharto. (2019). *The effect of tangibles, responsiveness, and reliability on customer satisfaction of delivery services*. <http://www.internationaljournals.org/IJEMS/paper-details?Id=310>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación, diseño, ejecución e informe* (2da ed.). Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false
- Palomino, J., Peña, D., Zevallos, G., & Orizano, L. (2019). *Metodología de la investigación* (2da ed.). San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_82424
- PCM (2022). *Gestión de la calidad de servicios*. <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>.
- Piyasunthornsakul, P., Yangprayong, P., & Phayaphrom, B. (2022). Evaluating the Citizen Satisfaction on Service Quality Using the SERVQUAL Model: The Case of Kaeng Khol Municipality, Thailand. *Journal of Management in Business, Healthcare, and Education*, 1(2), 1-19. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4005048
- Pourat, N., Lu, C., Chen, X., Zhou, W., Hair, B., Bolton, J., Hoang, H., & Sripipatana, A. (2023). Staffing transformation following Patient-Centered Medical Home recognition among Health Resources & Services Administration-funded health centers. *Health Care Management Review*. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000362>
- Pretorius, D., & Schurink, W. (2017). Enhancing service delivery in local government: The case of a District Municipality. *SA Journal of Human Resource Management*, 5(3), 19–29. <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/148>

- Quispe (2022). *GM y desempeño laboral en la Municipalidad del distrito de Los Olivos – Lima, 2021* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80652>
- Rakhman, F. (2019). Budget implementation in a risky environment: evidence from the Indonesian public sector. *Asian Review of Accounting*, 27(2), 162–176. <https://doi.org/10.1108/ARA-01-2018-0020>
- Reichheld, F., & Sasser, W. (2018). Zero defections: Quality comes to services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105–111. <https://hbr.org/1990/09/zero-defections-quality-comes-to-services>
- Rodríguez, R. (2018). *Gestión y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/697>
- Salleh, M., Abdullah, A., Nawi, N., & Muhammad, M. (2019). Assessing the service quality and customer satisfaction on Islamic banking by using SERVQUAL model. *Research in World Economy*, 10(2), 79. <https://www.sciedu.ca/journal/index.php/rwe/article/view/15874>
- Salman, S. (2017). *Effects of Perceived Service Quality on Customer Loyalty and Repurchase Intentions. The Mediating Role of Customer Satisfaction*. Anchor Academic Publishing. <https://www.anchor-publishing.com/document/374304>
- Shahbaz, M., Rasi, R., Zulfakar, M., Ahmad, M., Abbas, Z., & Mubarak, M. (2018). A novel metric of measuring performance for supply chain risk management: drawbacks and qualities of good performance. *Journal of Fundamental and Applied Sciences*, 10(3S), 967-988. <http://dx.doi.org/10.4314/jfas.v10i3s.83>
- Shaidi, E. (2018). *Investigation into causes of service delivery protests in municipalities: A case study of Nelson Mandela Bay Municipality*, PhD thesis, Nelson Mandela Metropolitan University. <https://core.ac.uk/download/pdf/145049943.pdf>
- Stadeli, K. M., Sonett, D., Conrick, K. M., Moore, M., Riesenber, M., Bulger, E. M., Meischke, H., & Vavilala, M. S. (2023). Perceptions of Prehospital Care for Patients With Limited English Proficiency Among Emergency Medical Technicians and Paramedics. *JAMA Network Open*, 6(1), e2253364. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36705920/>

- Tabaku, E. & Cerri, S. (2016). An assessment of service quality and customer satisfaction. *Tourism & Hospitality Industry 2016*, Congress Proceedings, University of Rijeka, April, 2016, Rijeka, Croatia, pp. 480–489. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/assessment-service-quality-customer-satisfaction/docview/1806211092/se-2>
- Tang, J. (2021). *La GM y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020* [Tesis maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5225>
- Tariq, W., Asar, M. A. T., Tahir, M. J., Ullah, I., Ahmad, Q., Raza, A., Qureshi, M. K., Ahmed, A., Sarwar, M. Z., Ameer, M. A., Ullah, K., Siddiqi, H., & Asghar, M. S. (2022). Impact of the COVID-19 pandemic on knowledge, perceptions, and effects of telemedicine among the general population of Pakistan: A national survey. *Frontiers in Public Health*, 10, 1036800. <https://covid19dataportal.se/publications/>
- Thompson, T., Davis, M., Pérez, M., Jonson-Reid, M., & Jeffe, D. B. (2022). “We’re in this together”: Perceived effects of breast cancer on African American survivors’ marital relationships. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 13(4), 789–815. https://www.researchgate.net/publication/348614803_We're_in_this_together_Perceived_effects_of_breast_cancer_on_African_American_survivors'_marital_relationships
- Toral, R., & Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Sur Academia*, 1(1), 1-14. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J., & Ma, W. (2020). Evaluation and design of public health information management system for primary health care units based on medical and health information. *Journal of Infection and Public Health*, 13(4), 491–496. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2019.11.004>
- Ziden, A. A. (2020). Influence of Lecturers Perception of Internet Service Quality in Nigeria Higher Education. In *International Journal of Psychosocial*

Rehabilitation (Vol. 24, Issue 5, pp. 506–515).
<https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i5/pr201715>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio público	<p>Calidad del servicio público es uno de los objetivos más críticos para mejorar la administración pública en todo el mundo. El éxito de la prestación de servicios se juzga por si la comunidad recibe los servicios requeridos y esperados. Todas las acciones de las organizaciones del sector público en el contexto de la provisión de servicios o bienes a todos los niveles de la sociedad y financiadas con ingresos fiscales se incluyen en el servicio público (Rakhman, 2019).</p>	<p>La calidad de servicio público se medirá a través de las siguientes dimensiones: confiabilidad, la capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía.</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>La capacidad de respuesta</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personal confiable. • Personal interesado en resolver problemas. • Personal explica, aclara y recomienda el servicio. • Personal recopila y registra información correctamente • Canal de información de fácil acceso. • Servicio rápido. • Personal feliz y dispuesto a servir. • Personal muy conveniente y servicio sin complicaciones. • Personal listo para servir. • Agencia de servicios diversa. • Ubicación del servicio clara y fácil de entender al obtener el servicio. • Equipos y herramientas utilizados modernos. • Ubicación del servicio limpia. • Sensación e impresión después de recibir el servicio. • Personal orientado a brindar beneficios. • Personal educado. • Personal con conocimiento y habilidad para responder preguntas. • Horario de apertura. • Personal sirve equitativamente sin discriminación. • Personal le da importancia al servicio. • Personal entiende necesidades. 	Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GM	Aguilar y Ramos (2009) indican que la gestión estatal en la actualidad tiene diferentes iniciativas que como objetivo comparten de manera integrada cómo individual a la transparencia frente a la comunidad.	La GM se medirá a través de las siguientes dimensiones: desarrollo organizacional, finanzas municipales, gobernabilidad democrática, servicios y proyectos.	<p>Desarrollo organizacional</p> <p>Finanzas municipales</p> <p>Gobernabilidad democrática</p> <p>Servicios y proyectos</p>	<p>Planes de desarrollo.</p> <p>Unidad de planeamiento.</p> <p>Experiencia personal</p> <p>Presupuesto de inversión en proyectos.</p> <p>Presupuesto participativo</p> <p>Mecanismo de participación.</p> <p>Medios de difusión acceso a la información</p> <p>Servicios que se presta.</p> <p>Priorización de proyectos</p>	Ordinal

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de calidad de servicio público

Instrucciones:

Estimados ciudadanos:

Agradeceremos su amabilidad en responder a este cuestionario que tiene el objetivo de recoger información para describir aspectos de la calidad de servicio público que brinda la municipalidad. Responda con sinceridad a todas las preguntas, recuerde que no hay respuestas malas.

Marque con una (X) según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	No tengo opinión	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	Confiability	1	2	3	4	5
1	Creo que el personal es confiable.					
2	Creo que el personal está realmente interesado en resolver mis problemas.					
3	Creo que el personal explica, aclara y recomienda el servicio.					
4	Creo que el personal está recopilando y registrando la información correctamente					
N°	La capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
5	Creo que el canal de información es de fácil acceso.					
6	Creo que el servicio es rápido.					
7	Creo que el personal está feliz y dispuesto a servir.					
8	Creo que el personal es muy conveniente y tiene un proceso de servicio sin complicaciones.					
9	Creo que el personal está listo para servir.					

N°	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
10	Creo que la agencia de servicios es diversa.					
11	Creo que la ubicación del servicio es clara y fácil de entender al obtener el servicio.					
12	Creo que los equipos y herramientas utilizados son modernos.					
13	Creo que la ubicación del servicio está limpia.					
N°	Seguridad	1	2	3	4	5
14	Tengo una buena sensación y estoy impresionado después de recibir el servicio.					
15	Creo que el personal de esta oficina me sigue beneficiando.					
16	Creo que el personal es educado conmigo.					
17	Creo que el personal tiene el conocimiento y la habilidad para responder a mis preguntas.					
N°	Empatía	1	2	3	4	5
18	Creo que el horario de apertura es conveniente para mí.					
19	Creo que el personal sirve equitativamente sin discriminación.					
20	Creo que el personal de esta oficina le ha dado importancia al servicio para mí.					
21	Creo que el personal entiende mis necesidades.					

Nota: Tomado de Piyasunthornsakul et al. (2022)

Cuestionario de sobre GM

Instrucciones:

Estimado participante el siguiente cuestionario recoge información sobre su punto de vista acerca de la GM.

Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y le agradeceremos de antemano su colaboración. Deberá marcar con un aspa (X) la respuesta que considere adecuada según la siguiente escala valorativa:

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

Nº	Desarrollo organizacional	1	2	3	4	5
1	Asegura la difusión de los planes de desarrollo concertado.					
2	Difunde el Plan Multianual de inversiones.					
3	Actualiza los planes de desarrollo cada año.					
4	Demuestra tener personal calificado en sus funciones.					
5	Cuenta con una dirección preparada para conducir la gestión.					
Nº	Finanzas municipales	1	2	3	4	5
6	Informa sobre el presupuesto asignado a los proyectos.					
7	Prioriza presupuesto para los proyectos de inversión en zonas vulnerables.					
8	Elabora el presupuesto del próximo año con anticipación.					
9	Cumple con la ejecución de obras según el plan de inversiones.					
10	Ejecuta los proyectos según el presupuesto participativo de cada año.					
11	Garantiza la priorización de los proyectos mediante presupuesto participativo.					

Nº	Gobernabilidad democrática	1	2	3	4	5
12	Acredita a todas las organizaciones que se encuentran en la zona					
13	Actualiza el Registro de organizaciones sociales y de base.					
14	Comunica las actividades programadas a las organizaciones					
15	Difunde las actividades por la página web institucional, facebook, WhatsApp.					
16	Invita a los dirigentes a participar en la construcción del Plan de Desarrollo Concertado.					
17	Promueve la conformación de organizaciones de vecinos para las coordinaciones de trabajos, proyectos, etc.					
18	Convoca a los dirigentes a reuniones zonales					
19	Difunde los acuerdos tomados en las reuniones de Consejo Municipal					
20	Atiende las solicitudes de información de forma rápida.					
Nº	Servicios y proyectos	1	2	3	4	5
21	Cumple adecuadamente con los servicios de limpieza, parque y jardines					
22	Promueve el uso del libro de reclamos.					
23	Se atienden las quejas y reclamos en los plazos establecidos por ley.					
24	Se desarrollan proyectos considerando las propuestas de la ciudadanía					
25	Se prioriza proyectos en las zonas de vulnerables de la zona					
26	Informa periódicamente los avances de los proyectos a los dirigentes de los pueblos beneficiados.					

Nota: Tomado de Quispe (2022)

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo

	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
N°	Confiabilidad									
1	Creo que el personal es confiable.	X		X		X		X		
2	Creo que el personal está realmente interesado en resolver mis problemas.	X		X		X		X		
3	Creo que el personal explica, aclara y recomienda el servicio.	X		X		X		X		
4	Creo que el personal está recopilando y registrando la información correctamente	X		X		X		X		
	La capacidad de respuesta									
4	Creo que el canal de información es de fácil acceso.	X		X		X		X		
5	Creo que el servicio es rápido.	X		X		X		X		
6	Creo que el personal está feliz y dispuesto a servir.	X		X		X		X		
7	Creo que el personal es muy conveniente y tiene un proceso de servicio sin complicaciones.	X		X		X		X		
8	Creo que el personal está listo para servir.	X		X		X		X		
	Elementos tangibles									
9	Creo que la agencia de servicios es diversa.	X		X		X		X		
10	Creo que la ubicación del servicio es clara y fácil de entender al obtener el servicio.	X		X		X		X		
11	Creo que los equipos y herramientas utilizados son modernos.	X		X		X		X		
12	Creo que la ubicación del servicio está limpia.	X		X		X		X		

	Seguridad								
13	Tengo una buena sensación y estoy impresionado después de recibir el servicio.	X		X		X		X	
14	Creo que el personal de esta oficina me sigue beneficiando.	X		X		X		X	
15	Creo que el personal es educado conmigo.	X		X		X		X	
16	Creo que el personal tiene el conocimiento y la habilidad para responder a mis preguntas.	X		X		X		X	
	Empatía								
17	Creo que el horario de apertura es conveniente para mí.	X		X		X		X	
18	Creo que el personal sirve equitativamente sin discriminación.	X		X		X		X	
19	Creo que el personal de esta oficina le ha dado importancia al servicio para mí.	X		X		X		X	
20	Creo que el personal entiende mis necesidades.	X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo

	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nº	Desarrollo organizacional									
1	Asegura la difusión de los planes de desarrollo concertado.	X		X		X		X		
2	Difunde el Plan Multianual de inversiones.	X		X		X		X		
3	Actualiza los planes de desarrollo cada año.	X		X		X		X		
4	Demuestra tener personal calificado en sus funciones.	X		X		X		X		
5	Cuenta con una dirección preparada para conducir la gestión.	X		X		X		X		
	Finanzas municipales									
6	Informa sobre el presupuesto asignado a los proyectos.	X		X		X		X		
7	Prioriza presupuesto para los proyectos de inversión en zonas vulnerables.	X		X		X		X		
8	Elabora el presupuesto del próximo año con anticipación.	X		X		X		X		
9	Cumple con la ejecución de obras según el plan de inversiones.	X		X		X		X		
10	Ejecuta los proyectos según el presupuesto participativo de cada año.	X		X		X		X		
11	Garantiza la priorización de los proyectos mediante presupuesto participativo	X		X		X		X		
	Gobernabilidad democrática									
12	Acredita a todas las organizaciones que se encuentran en la zona	X		X		X		X		
13	Actualiza el Registro de organizaciones sociales y de base.	X		X		X		X		
14	Comunica las actividades programadas a las organizaciones									
15	Difunde las actividades por la página web institucional, facebook, WhatsApp.	X		X		X		X		

16	Invita a los dirigentes a participar en la construcción del Plan de Desarrollo Concertado.	X		X		X		X	
17	Promueve la conformación de organizaciones de vecinos para las coordinaciones de trabajos, proyectos, etc.	X		X		X		X	
18	Convoca a los dirigentes a reuniones zonales	X		X		X		X	
19	Difunde los acuerdos tomados en las reuniones de Consejo Municipal	X		X		X		X	
20	Atiende las solicitudes de información de forma rápida.	X		X		X		X	
	Servicios y proyectos								
21	Cumple adecuadamente con los servicios de limpieza, parque y jardines	X		X		X		X	
22	Promueve el uso del libro de reclamos.	X		X		X		X	
23	Se atienden las quejas y reclamos en los plazos establecidos por ley.	X		X		X		X	
24	Se desarrollan proyectos considerando las propuestas de la ciudadanía	X		X		X		X	
25	Se prioriza proyectos en las zonas de vulnerables de la zona	X		X		X		X	
26	Informa periódicamente los avances de los proyectos a los dirigentes de los pueblos beneficiados.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Alberto Saavedra Carrasco

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio público

3. TESISISTA:

Br. Marrufo Ventura, Milagritos Jesús

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de octubre de 2022



DNI 42933119
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SAAVEDRA CARRASCO
Nombres	LUIS ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	42933119

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	052-134571
Fecha Matricula	03/09/2018
Fecha Egreso	06/09/2021

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 899873691

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizada.
Fecha: 18.08.2022 12:00:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27302 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo

	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
N°	Confiabilidad									
1	Creo que el personal es confiable.	X		X		X		X		
2	Creo que el personal está realmente interesado en resolver mis problemas.	X		X		X		X		
3	Creo que el personal explica, aclara y recomienda el servicio.	X		X		X		X		
4	Creo que el personal está recopilando y registrando la información correctamente	X		X		X		X		
	La capacidad de respuesta									
4	Creo que el canal de información es de fácil acceso.	X		X		X		X		
5	Creo que el servicio es rápido.	X		X		X		X		
6	Creo que el personal está feliz y dispuesto a servir.	X		X		X		X		
7	Creo que el personal es muy conveniente y tiene un proceso de servicio sin complicaciones.	X		X		X		X		
8	Creo que el personal está listo para servir.	X		X		X		X		
	Elementos tangibles									
9	Creo que la agencia de servicios es diversa.	X		X		X		X		
10	Creo que la ubicación del servicio es clara y fácil de entender al obtener el servicio.	X		X		X		X		
11	Creo que los equipos y herramientas utilizados son modernos.	X		X		X		X		

12	Creo que la ubicación del servicio está limpia.	X		X		X		X	
	Seguridad								
13	Tengo una buena sensación y estoy impresionado después de recibir el servicio.	X		X		X		X	
14	Creo que el personal de esta oficina me sigue beneficiando.	X		X		X		X	
15	Creo que el personal es educado conmigo.	X		X		X		X	
16	Creo que el personal tiene el conocimiento y la habilidad para responder a mis preguntas.	X		X		X		X	
	Empatía								
17	Creo que el horario de apertura es conveniente para mí.	X		X		X		X	
18	Creo que el personal sirve equitativamente sin discriminación.	X		X		X		X	
19	Creo que el personal de esta oficina le ha dado importancia al servicio para mí.	X		X		X		X	
20	Creo que el personal entiende mis necesidades.	X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo

	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nº	Desarrollo organizacional									
1	Asegura la difusión de los planes de desarrollo concertado.	X		X		X		X		
2	Difunde el Plan Multianual de inversiones.	X		X		X		X		
3	Actualiza los planes de desarrollo cada año.	X		X		X		X		
4	Demuestra tener personal calificado en sus funciones.	X		X		X		X		
5	Cuenta con una dirección preparada para conducir la gestión.	X		X		X		X		
	Finanzas municipales									
6	Informa sobre el presupuesto asignado a los proyectos.	X		X		X		X		
7	Prioriza presupuesto para los proyectos de inversión en zonas vulnerables.	X		X		X		X		
8	Elabora el presupuesto del próximo año con anticipación.	X		X		X		X		
9	Cumple con la ejecución de obras según el plan de inversiones.	X		X		X		X		
10	Ejecuta los proyectos según el presupuesto participativo de cada año.	X		X		X		X		
11	Garantiza la priorización de los proyectos mediante presupuesto participativo.	X		X		X		X		
	Gobernabilidad democrática									
12	Acredita a todas las organizaciones que se encuentran en la zona	X		X		X		X		
13	Actualiza el Registro de organizaciones sociales y de base.	X		X		X		X		
14	Comunica las actividades programadas a las organizaciones									
15	Difunde las actividades por la página web institucional, facebook, WhatsApp.	X		X		X		X		
16	Invita a los dirigentes a participar en la construcción del Plan de Desarrollo Concertado.	X		X		X		X		

17	Promueve la conformación de organizaciones de vecinos para las coordinaciones de trabajos, proyectos, etc.	X		X		X		X	
18	Convoca a los dirigentes a reuniones zonales	X		X		X		X	
19	Difunde los acuerdos tomados en las reuniones de Consejo Municipal	X		X		X		X	
20	Atiende las solicitudes de información de forma rápida.	X		X		X		X	
	Servicios y proyectos								
21	Cumple adecuadamente con los servicios de limpieza, parque y jardines	X		X		X		X	
22	Promueve el uso del libro de reclamos.	X		X		X		X	
23	Se atienden las quejas y reclamos en los plazos establecidos por ley.	X		X		X		X	
24	Se desarrollan proyectos considerando las propuestas de la ciudadanía	X		X		X		X	
25	Se prioriza proyectos en las zonas de vulnerables de la zona	X		X		X		X	
26	Informa periódicamente los avances de los proyectos a los dirigentes de los pueblos beneficiados.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Pais Vera Luis Eduardo

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio público

3. TESISISTA:

Br. Marrufo Ventura, Milagritos Jesús

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de octubre de 2022



DNI 42097576
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PAIS VERA
Nombres	LUIS EDUARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42607576

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
Rector	MARCIAL ANTONIO RUBIO CORREA
Secretario General	RENE ELMER MARTIN ORTIZ CABALLERO
Decano	GIRO BENJAMIN ALEGRIA VARONA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
Fecha de Expedición	16/08/17
Resolución/Acta	010/2017-Q/TT
Diploma	101454
Fecha Matrícula	19/07/2014
Fecha Egreso	09/06/2017

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000342004

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente autorizada.
Fecha: 02/08/2022 21:40:00-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enviando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo

	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
N°	Confiabilidad									
1	Creo que el personal es confiable.	X		X		X		X		
2	Creo que el personal está realmente interesado en resolver mis problemas.	X		X		X		X		
3	Creo que el personal explica, aclara y recomienda el servicio.	X		X		X		X		
4	Creo que el personal está recopilando y registrando la información correctamente	X		X		X		X		
	La capacidad de respuesta									
4	Creo que el canal de información es de fácil acceso.	X		X		X		X		
5	Creo que el servicio es rápido.	X		X		X		X		
6	Creo que el personal está feliz y dispuesto a servir.	X		X		X		X		
7	Creo que el personal es muy conveniente y tiene un proceso de servicio sin complicaciones.	X		X		X		X		
8	Creo que el personal está listo para servir.	X		X		X		X		
	Elementos tangibles									
9	Creo que la agencia de servicios es diversa.	X		X		X		X		
10	Creo que la ubicación del servicio es clara y fácil de entender al obtener el servicio.	X		X		X		X		

11	Creo que los equipos y herramientas utilizados son modernos.	X		X		X		X	
12	Creo que la ubicación del servicio está limpia.	X		X		X		X	
	Seguridad								
13	Tengo una buena sensación y estoy impresionado después de recibir el servicio.	X		X		X		X	
14	Creo que el personal de esta oficina me sigue beneficiando.	X		X		X		X	
15	Creo que el personal es educado conmigo.	X		X		X		X	
16	Creo que el personal tiene el conocimiento y la habilidad para responder a mis preguntas.	X		X		X		X	
	Empatía								
17	Creo que el horario de apertura es conveniente para mí.	X		X		X		X	
18	Creo que el personal sirve equitativamente sin discriminación.	X		X		X		X	
19	Creo que el personal de esta oficina le ha dado importancia al servicio para mí.	X		X		X		X	
20	Creo que el personal entiende mis necesidades.	X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo

	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nº	Desarrollo organizacional									
1	Asegura la difusión de los planes de desarrollo concertado.	X		X		X		X		
2	Difunde el Plan Multianual de inversiones.	X		X		X		X		
3	Actualiza los planes de desarrollo cada año.	X		X		X		X		
4	Demuestra tener personal calificado en sus funciones.	X		X		X		X		
5	Cuenta con una dirección preparada para conducir la gestión.	X		X		X		X		
	Finanzas municipales									
6	Informa sobre el presupuesto asignado a los proyectos.	X		X		X		X		
7	Prioriza presupuesto para los proyectos de inversión en zonas vulnerables.	X		X		X		X		
8	Elabora el presupuesto del próximo año con anticipación.	X		X		X		X		
9	Cumple con la ejecución de obras según el plan de inversiones.	X		X		X		X		
10	Ejecuta los proyectos según el presupuesto participativo de cada año.	X		X		X		X		
11	Garantiza la priorización de los proyectos mediante presupuesto participativo.	X		X		X		X		
	Gobernabilidad democrática									
12	Acredita a todas las organizaciones que se encuentran en la zona	X		X		X		X		
13	Actualiza el Registro de organizaciones sociales y de base.	X		X		X		X		
14	Comunica las actividades programadas a las organizaciones									
15	Difunde las actividades por la página web institucional, facebook, WhatsApp.	X		X		X		X		
16	Invita a los dirigentes a participar en la construcción del Plan de Desarrollo Concertado.	X		X		X		X		

17	Promueve la conformación de organizaciones de vecinos para las coordinaciones de trabajos, proyectos, etc.	X		X		X		X	
18	Convoca a los dirigentes a reuniones zonales	X		X		X		X	
19	Difunde los acuerdos tomados en las reuniones de Consejo Municipal	X		X		X		X	
20	Atiende las solicitudes de información de forma rápida.	X		X		X		X	
	Servicios y proyectos								
21	Cumple adecuadamente con los servicios de limpieza, parque y jardines	X		X		X		X	
22	Promueve el uso del libro de reclamos.	X		X		X		X	
23	Se atienden las quejas y reclamos en los plazos establecidos por ley.	X		X		X		X	
24	Se desarrollan proyectos considerando las propuestas de la ciudadanía	X		X		X		X	
25	Se prioriza proyectos en las zonas de vulnerables de la zona	X		X		X		X	
26	Informa periódicamente los avances de los proyectos a los dirigentes de los pueblos beneficiados.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. José Gerardo Saavedra Carrasco

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de GM para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio público

3. TESISISTA:

Br. Marrufo Ventura, Milagritos Jesús

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de octubre de 2022



DNI 16796035
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SAAVEDRA CARRASCO
Nombres	JOSE GERARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16796035

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	13/12/21
Resolución/Acta	0745-2021-UCV
Diploma	052-137535
Fecha Matrícula	03/07/2018
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000390564

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Módulo: Servicio de Apoyo automatizado.
Fecha: 08/08/2022 22:11:54-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5
Confiabilidad

Confiabilidad de cuestionario de calidad de servicio público

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.944	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	85,30	298,678	-,015	,955
P2	84,00	259,778	,959	,936
P3	84,00	259,778	,959	,936
P4	84,00	259,778	,959	,936
P5	83,60	300,489	,000	,947
P6	83,60	300,489	,000	,947
P7	84,00	259,778	,959	,936
P8	84,00	259,778	,959	,936
P9	84,00	259,778	,959	,936
P10	83,60	300,489	,000	,947
P11	85,50	306,056	-,151	,956
P12	84,50	257,833	,747	,940
P13	84,00	259,778	,959	,936
P14	84,00	259,778	,959	,936
P15	84,00	259,778	,959	,936
P16	84,00	259,778	,959	,936
P17	85,30	298,678	-,015	,955
P18	84,00	259,778	,959	,936
P19	84,00	259,778	,959	,936
P20	84,00	259,778	,959	,936

Confiabilidad de cuestionario de imagen corporativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.922	26

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1_A	102,20	436,622	,822	,914
P2_A	101,50	443,833	,875	,914
P3_A	102,70	450,456	,821	,916
P4_A	102,10	462,322	,476	,920
P5_A	102,20	469,511	,259	,925
P6_A	102,30	471,122	,359	,922
P7_A	101,90	451,433	,774	,916
P8_A	101,60	456,711	,627	,918
P9_A	101,50	452,278	,710	,917
P10_A	102,00	430,000	,879	,913
P11_A	101,50	452,278	,710	,917
P12_A	102,60	435,822	,666	,917
P13_A	102,30	429,789	,752	,915
P14_A	102,20	428,844	,832	,914
P15_A	101,40	498,044	-,157	,927
P16_A	102,00	477,556	,168	,926
P17_A	101,90	424,544	,947	,912
P18_A	101,40	498,711	-,172	,927
P19_A	102,00	474,889	,206	,925
P20_A	101,90	424,544	,947	,912
P21_A	102,20	428,178	,841	,913
P22_A	101,50	502,500	-,209	,929
P23_A	101,90	473,878	,257	,924
P24_A	102,20	428,178	,841	,913
P25_A	101,10	493,878	-,125	,924
P26_A	101,90	473,211	,268	,923

Anexo 5

PROPUESTA DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

En el marco de la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, decreto supremo N° 397-2020-E, se procede a un autodiagnóstico para reconocer la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Por ello, en la municipalidad de estudio el problema de la calidad de los servicios públicos puede deberse a muchos factores, como la falta de financiamiento, la falta de inversión en infraestructura, la corrupción, la falta de planificación y la falta de personal capacitado. Estos problemas de calidad de servicios públicos en una municipalidad pueden incluir:

- Calles en mal estado que no se arreglan de manera oportuna.
- Contenedores de basura que no se vacían con regularidad.
- Una red de transporte público ineficiente que hace que sea difícil para las personas llegar a sus destinos.
- Falta de suministro de agua y electricidad de manera regular.
- Un servicio de recolección de basura ineficiente que lleva a la acumulación de basura en las calles.

Todos estos problemas pueden afectar la calidad de vida de los ciudadanos y hacer que sea más difícil para ellos llevar a cabo sus actividades diarias. Es importante que las municipalidades trabajen para abordar estos problemas y mejorar la calidad de los servicios públicos que proporcionan a sus ciudadanos. Algunas de las principales causas incluyen:

- Falta de financiamiento: Los servicios públicos a menudo dependen de los fondos del gobierno, y si el gobierno no proporciona suficiente dinero, es posible que los servicios no sean de alta calidad.
- Falta de inversión en infraestructura: Los servicios públicos como el transporte, el agua y la electricidad dependen de una buena infraestructura.

Si esta infraestructura no se mantiene o se actualiza regularmente, la calidad de los servicios puede verse afectada.

- **Corrupción:** La corrupción puede ser un gran problema en algunos servicios públicos. Si los funcionarios públicos están robando dinero destinado a mejorar los servicios, es probable que la calidad de estos servicios sea baja.
- **Falta de planificación:** A veces, los servicios públicos no se planifican adecuadamente y, como resultado, no se proporcionan de manera eficiente. Esto puede llevar a retrasos y falta de acceso para algunas personas.
- **Falta de personal capacitado:** Los servicios públicos necesitan personas capacitadas y bien remuneradas para funcionar de manera efectiva. Si no hay suficiente personal capacitado o si este no está bien remunerado, es probable que la calidad de los servicios sea baja.

Objetivo general

Mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios que proporciona una municipalidad a sus ciudadanos.

Objetivos específicos

- Aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos proporcionados por la municipalidad.
- Mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos, reduciendo el tiempo y los costos asociados a su provisión.
- Incrementar la transparencia y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos.
- Fomentar la participación ciudadana en el diseño y evaluación de los servicios públicos.
- Asegurar la sostenibilidad y durabilidad de los servicios públicos a largo plazo.

- Fortalecer la capacidad de gestión y liderazgo de la municipalidad en la prestación de servicios públicos.
- Promover la innovación y el uso de tecnologías para mejorar la calidad de los servicios públicos.

Estrategia	Descripción	Meta
Mejorar la planificación	Es importante que la municipalidad haga una buena planificación para asegurar que se proporcionan los servicios públicos de manera eficiente y efectiva. Esto puede incluir la utilización de herramientas como el análisis de ciclo de vida de los servicios y la identificación de las necesidades de los ciudadanos.	Actualización de los actuales planes
Incrementar la inversión en infraestructura	La buena calidad de los servicios públicos a menudo depende de una buena infraestructura. Es importante que la municipalidad invierta en la mejora y mantenimiento de la infraestructura existente y en la construcción de nueva infraestructura cuando sea necesario.	Incremento en inversiones en infraestructura un 15%
Fortalecer la gestión financiera	Una buena gestión financiera es esencial para asegurar que la municipalidad tenga los recursos necesarios para proporcionar servicios públicos de alta calidad. Esto puede incluir la implementación de sistemas de presupuestación y control de gastos eficientes.	5 capacitaciones anuales en gestión financiera
Promover la transparencia y la rendición de cuentas	Es importante que la municipalidad sea transparente en su gestión de los servicios públicos y rinda cuentas a los ciudadanos sobre cómo se están utilizando sus fondos. Esto puede ayudar a fomentar la confianza de los ciudadanos en el gobierno municipal.	5 estrategias de transparencia y rendición de cuentas
Fomentar la participación ciudadana	Los ciudadanos deben tener la oportunidad de participar en el diseño y evaluación de los servicios públicos que reciben. La municipalidad puede promover la participación ciudadana a través de medios como encuestas, grupos de discusión y reuniones públicas.	5 estrategias que fomenten la participación ciudadana
Aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	Las TIC pueden utilizarse para mejorar la eficiencia y efectividad de la prestación de servicios públicos. Por ejemplo, la municipalidad puede utilizar sistemas de gestión de servicios en línea para hacer que sea más fácil para los ciudadanos solicitar servicios y para el gobierno proporcionarlos de manera más eficiente.	Programar 5 capacitaciones en TICs

Elaborado por la autora.

Anexo 7

Validación de propuesta

PROPUESTA DE CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN

Yo, Reyner Misdel Vasquez Zevallos, identificado con DNI N° 46890177, con Grado Académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 0000273337

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de gestión municipal para mejorar la calidad del servicio público, correspondientes a la Tesis elaborada en la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad César Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: “Estrategias de gestión municipal para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo”.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		

4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

Nombres y apellidos del validador: REYNER MISDEL VÁSQUEZ ZEVALLOS

Código de registro de Sunedu: 0000 273337

Centro de labores: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

Cargo: COORDINADOR COPROSEC

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y FISCALIZACIÓN

Reyner M. Vásquez Zevallos
COORDINADOR COPROSEC

DNI 46690177

CÓDIGO VIRTUAL 0000 273337

Experto

Validación
PROPUESTA DE CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN
 VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)
 FICHA DE EVALUACIÓN DE LA
PROPUESTA DE CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN

Yo, Víctor Hugo Oyla Vílchez, identificado con DNI N° 42609298, con Grado Académico de Ingeniero Industrial en la Universidad Señor de Sipán con código de inscripción en SUNEDU N° 1048235

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de gestión municipal para mejorar la calidad del servicio público, correspondientes a la Tesis elaborada en la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad César Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: "Estrategias de gestión municipal para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo".

Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

c. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES

1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

(Nombres y apellidos del validador) *Victor Hugo Oyola Villar*.
 Código de registro de Sunedu:
 Centro de labores: *MUNICIPIO PROVINCIA DE CHICLAYO*
 Cargo: *RESPONSABLE CENTRAL UNO DE VIGILANCIA.*

CENTRAL DE VIDEOVIGILANCIA
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

 Ing. *Victor Hugo Oyola Villar*
 RESPONSABLE
 DNI *82609298*
 CÓDIGO VIRTUAL *0001048235*
 (grado, apellidos y nombres)

Experto

Validación
PROPUESTA DE CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN
 VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)
 FICHA DE EVALUACIÓN DE LA
PROPUESTA DE CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN

Yo, José Alberto Huavila Velásquez, identificado con DNI N° 40907503, con Grado Académico de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 00001048872

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de gestión municipal para mejorar la calidad del servicio público, correspondientes a la Tesis elaborada en la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad César Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: “Estrategias de gestión municipal para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo”.

d. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

e. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	---------------

1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

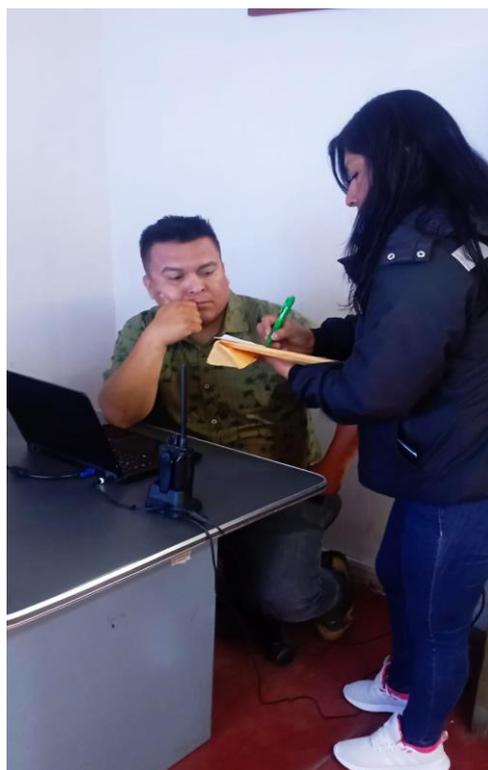
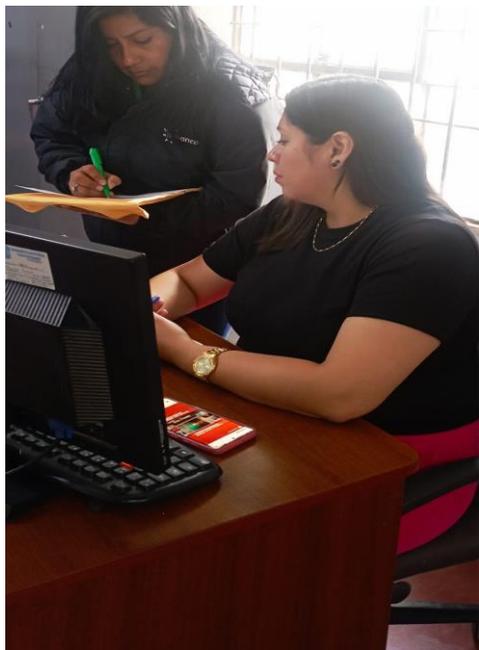
Nombres y apellidos del validador *Jose Alberto Huavila Velasquez*
 Código de registro de Sunedu: *000 1048872*
 Centro de labores: *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*
 Cargo: *Responsable de Compras UA.*



 DNI: *40907503*
 CÓDIGO VIRTUAL: *000 1048872*

Experto

Anexo 8
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NILTHON IVAN PISFIL BENITES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de gestión municipal para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo", cuyo autor es MARRUFO VENTURA MILAGRITOS JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NILTHON IVAN PISFIL BENITES DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 20- 01-2023 10:29:53

Código documento Trilce: TRI - 0503688