



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión pública y calidad de servicios en los usuarios de la  
municipalidad distrital de Megantoni, Cusco 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Yupanqui Huilca, Luis Alfredo ([orcid.org/0000-0003-2692-2428](https://orcid.org/0000-0003-2692-2428))

**ASESORA:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar ([orcid.org/0000-0003-2374-980X](https://orcid.org/0000-0003-2374-980X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Dios, por el don de la vida y por darme la bendición al haberme permitido lograr una de mis metas profesionales.

A mis amados padres: Modesto y Eulalia, por su amor incondicional, sus valores; a mis adorados hijos Gabriel y Luciana, que son mi motor y motivo para seguir adelante; a mis hermanos; a mi reina Dennise Paz, por su infinita paciencia y apoyo incondicional. Todos ustedes que hicieron posible este logro académico.

### **Agradecimiento**

A Dios por sobre todas las cosas por vivir tan bella experiencia educativa y a nuestros queridos Maestros, quienes con sus enseñanzas nos han dado mayor sabiduría para poder aportar hoy con los conocimientos adquiridos a solucionar parte de los problemas de nuestro país.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Distribución de frecuencia de Gestión pública en la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021	23
<b>Tabla 2</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de Gestión pública en la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021	24
<b>Tabla 3</b> Distribución de frecuencia de Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021	25
<b>Tabla 4</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021	26
<b>Tabla 5</b> Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión pública y calidad de servicio	27
<b>Tabla 6</b> Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión pública y la dimensión elementos tangibles	28
<b>Tabla 7</b> Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión pública y la dimensión fiabilidad	29
<b>Tabla 8</b> Prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión pública y la dimensión capacidad de respuesta	30

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Gestión pública	66
<b>Figura 2:</b> Dimensiones de la variable Gestión pública	66
<b>Figura 3:</b> Calidad de servicio	67
<b>Figura 3:</b> Dimensiones de Calidad de servicio	67

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue, determinar la relación entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

La investigación fue de tipo básico, fue de enfoque cuantitativo, además siendo un estudio de nivel correlacional, no experimental y utilizo el método hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 15 trabajadores y funcionarios y 100 usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario para ambas variables de estudio.

En cuanto a los resultados, el 73% de los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad de Megantoni indican que la gestión pública es buena y el 52% de los usuarios califican como regular la calidad de servicio en la entidad; además se hizo uso de la estadística donde el estadígrafo Rho de Spearman fue ( $r = 0,517$ ) y la significancia ( $P = 0,000$ ), llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre la gestión pública y la calidad de servicios en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

**Palabras clave:** Gestión pública, calidad de servicio, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between public management and quality of service in the users of the District Municipality of Megantoni, Cusco 2021.

The research was of a basic type, it had a quantitative approach, also being a correlational, non-experimental study and I used the hypothetical-deductive method. The population was made up of 15 officials and 100 users of the District Municipality of Megantoni. For data collection, the survey was used as a technique with its instrument the questionnaire for both study variables.

Regarding the results, 73% of the workers and officials of the Municipality of Megantoni indicate that the public management is good and 52% of the users qualify as regular the quality of service in the entity; In addition, the statistics were used where the Spearman Rho statistic was ( $r = 0.517$ ) and the significance ( $P = 0.000$ ), reaching the conclusion that there is a significant relationship between public management and the quality of services in users of the District Municipality of Megantoni, Cusco 2021.

**Keywords:** Public management, quality of service, reliability, tangible elements, responsiveness.



## I. INTRODUCCIÓN

Como es de conocimiento común, la gestión pública es el proceso de accionar que tiene una entidad pública con el fin de alcanzar objetivos, todos estos se encuentran relacionados a políticas gubernamentales, además de ello las entidades públicas miden la eficiencia, productividad y la eficiencia de la gestión a partir de los indicadores (Saravia, 2018).

Internacionalmente se consideró a Fernández, y Rodríguez (2008) quienes indican que las necesidades que tiene el sector público, es en la intervención de la economía de los países, en el mundo es impredecible debido por la existencia de los fallos en el mercado como son los monopolios en algunos sectores, las externalidades, los mercados incompletos, la inflación, etc. Por ello que el objetivo tiene que ser la disminución de los efectos negativos de tales situaciones que se producen dentro de una economía, y poder salvaguardar a los habitantes de las ciudades.

A nivel Latinoamérica en un estudio realizado por la CEPAL (2014) sobre la realidad que tiene la gestión pública en Latinoamérica, se logró identificar que la calidad de atención en finanzas pública, ha podido posicionarse de mejor manera en los últimos años, para ellos un punto relevante es la evaluación de pagos e intereses, así como disminución de las deudas públicas que son los costos de esta misma, así mismo diferentes naciones han logrado avanzar en la ejecución de sistemas de servicios civiles, teniendo como meta hacer vigente la gestión de los recursos humanos sobre los mecanismos de selección meritocrático, sin embargo falta aún mucho trabajo para que las regiones logren un manejo óptimo del ciclo de gestión pública para el desarrollo.

La gestión pública también presenta desafíos y cambios constantes en su estructura ya que existe la dificultad de generar servicios y productos innovadores que sobresalgan en comparación con los demás. A causa de ello las entidades públicas direccionan elementos o recursos disponibles y de calidad para satisfacer a sus clientes, en este entender los productos o servicios son generados por el trabajo en equipo y la organización de dicha entidad.

La municipalidad distrital de Megantoni recién tiene 05 años de creación política, el cual el único acceso a esta jurisdicción es por transporte fluvial, su

población está comprendida por comunidades nativas de cuatro etnias como matshigenka, yine, ashaninka y Kakinte, por su propia geografía y falta de infraestructura adecuada para su funcionamiento este se desarrollándose en el distrito de Echarate, recién desde noviembre 2020 viene funcionando en su propia jurisdicción en la capital de la comunidad nativa de Camisea brindado sus servicios de manera directa a sus usuarios quienes acuden a fin de informarse y realizar trámites administrativos encontrándose con una insatisfacción por el tiempo de espera para ser atendidos, por ello se sienten insatisfechos en cuanto a su atención.

Habiendo mencionado la insatisfacción de los usuarios frente a la atención por parte de los trabajadores de la entidad municipal, razón por la cual se desarrolla la presente, ante lo mencionado, los factores de insatisfacción de los usuarios es resultado de una inadecuada gestión, organización, planificación y desarrollando por parte de los trabajadores. Por ello es conveniente encaminar y potenciar estos procesos en cuanto a rapidez, eficacia, para contener en los usuarios la esperanza del cambio en sentido positivo de esta atención de manera generalizada, con el fin de brindar lo que está al alcance de la municipalidad distrital de Megantoni.

Por lo mencionado se debe recalcar que todos los resultados deficientes en el servicio de atención a los usuarios desencadena en una serie de acciones dentro de la entidad municipal, ya que en las diferentes áreas de la municipalidad también existe una inadecuada gestión, debido a diferentes situaciones externas e internas que influyen en los usuarios de forma mediata o inmediata, ya que ven su atención realizada en más del tiempo previsto, que en muchas ocasiones no cumple con las expectativas o los requerimientos presentados.

Este planteamiento parte por las quejas que los usuarios presentan desde el momento de su atención, la cual no es apropiada desde su perspectiva ya que manifiesta la falta de amabilidad por parte de los trabajadores del área de atención, asimismo ellos se sienten desorientados cuando tienen alguna duda o consulta, teniendo en cuenta que son una población nativa, que muchos de ellos que por primera vez conocen de los servicios y funciones que desarrolla una municipalidad. Todo esto se percibe debido a la falta de proactividad de los

trabajadores en sus funciones o también la falta de capacidades laborales, que hace que los usuarios se ven afectados.

Por medio de la búsqueda, se logró identificar que las personas que recurren a la a la municipalidad distrital de Megantoni, en donde se presentan dificultades al momento de la atención, donde se permitió observar que no existe una adecuada orientación e información de los tramites y procedimientos en la oficina de mesa de partes, y otras áreas de recepción de cada gerencia por lo que existe una mala atención deteriorando la calidad del servicio de dicho municipio. Este tipo de falencias dentro del municipio son recurrentes durante la atención que se brinda al usuario, no existe un traductor de los idiomas originarios de la zona, ausencia de empatía, limitada capacitación al personal de mesa de partes central y áreas de recepción de cada gerencia, afectado su eficiencia y eficacia dentro del municipio, siendo el más afecto en este contexto el usuario, presentando quejas verbales del personal que brinda atención y deteriorando la imagen del distrito de Megantoni.

Por lo cual la presente investigación formula como pregunta general lo siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021? Y las preguntas específicas vienen a ser: i) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021? ii) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021? iii) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021?

El estudio realizado es importante socialmente debido a que las conclusiones de esta investigación afectaran de forma positiva a la comuna municipal del distrito de Megantoni. Por otro lado, la importancia teórica de la investigación radica en el aporte teórico que sostiene el estudio, con el propósito de identificar la conexión de la primera y la segunda variable del Municipio Distrital de Megantoni, año 2021, además de ello las conclusiones del presente estudio beneficiaran a investigaciones futuras de la misma línea. Además, el estudio es importante metodológicamente, ya que se hará uso de la metodología

pertinente en todo el desarrollo de la investigación y poder demostrar la realidad actual con respecto a la gestión pública y las condiciones de servicio brindados por la comuna municipal del distrito de Megantoni, del año en curso.

Por otro lado, el presente estudio considera como objetivo general lo siguiente: Determinar la relación entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Donde los objetivos específicos planteados son: i) Determinar la relación que existe entre la gestión pública y los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021, ii) Determinar la relación que existe entre la gestión pública y la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021 iii) Determinar la relación que existe entre la gestión pública y la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

Por último, la hipótesis general del presente estudio que viene a ser lo siguiente: La gestión pública tiene relación significativa con la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Donde las hipótesis específicas vienen dadas por las siguientes: i) La gestión pública tiene una relación significativa con Los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021, ii) La gestión pública tiene una relación significativa con la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021 iii) La gestión pública tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el enriquecer el marco teórico de la presente investigación se recurre a plasmar trabajos previos de índole nacional e internacional, en los cuales se plasmará las variables de estudio, los cuales servirán para contrastar o diferir más adelante con las conclusiones alcanzadas por el presente estudio.

Para los antecedentes nacionales se toma a Sánchez y Gálvez (2020), en su estudio referente a la gestión pública relacionada con el nivel de complacencia de los usuarios de la comuna municipal de Chota, que tuvo como objetivo analizar la conexión de la gestión pública en el sentimiento de complacencia en los usuarios de dicha municipalidad. En cuanto a la metodología, el estudio fue de tipo aplicado, considero el grado descriptivo – correlaciones, de diseño no experimental; cuya población estudiada fue de 70 individuos, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, donde se aplicó el cuestionario con escala Likert. Los resultados demostraron en relación a los objetivos y metas institucionales el 33% indicó que casi nunca, 21% señaló que a veces, un 7% indicó que casi siempre y por último el 4% indicó siempre hacen saber la misión y visión de la municipalidad. Según el operativo institucional un 39% de la población afirmó que casi nunca se cumple con las tareas cronogramadas para el año.

Gargate (2020), en su investigación referente al plan estratégico y la gestión pública, tuvo como propósito determinar la relación existente de la planificación estratégica con la administración pública de la comuna municipal de M. Damaso Beraun. La metodología fue desarrollada bajo el nivel descriptivo – correlacional, característica por el diseño no experimental, cuya población estuvo constituida por todo el personal de recursos humanos que sumaron un total de 51 trabajadores, se empleó como instrumento el cuestionario que tuvo 13 preguntas cerradas. Los resultados encontrados fue que los trabajos consideran que la relación entre gestión pública y plan estratégico es regular con un 33%, por otro lado, las políticas tienen una relación directa con la administración pública, donde se contrastó un grado de 95% de conformidad, del mismo modo los objetivos y metas se relacionan con la gestión pública en un 72% indicando un nivel de conexión muy alto.

Huanca y Zela (2020), en su estudio sobre gestión pública y calidad de

servicios, que tuvo como objetivo principal la innovación en la gestión pública y las condiciones del servicio, dicha investigación tenía por objetivo encontrar la forma de conexión de nuevas maneras de administración pública y las condiciones del servicio brindado al público en la comuna provincial de Puno. Metodológicamente el método de investigación fue de carácter cuantitativo de alcance correlacional, la muestra empleada fue de 13 personas de la gerencia, y 680 usuarios de la municipalidad. Se llegó a la conclusión donde el 50.6% de los usuarios respondieron que el servicio en dicha entidad pública es aceptable por la innovación de la gestión pública, refiriéndose a la confiabilidad de la atención el 45,6% afirmaron que la fiabilidad es de nivel regular, en cuanto a la seguridad el 48,2% de las personas encuestadas afirmaron que la calidad es moderada.

Vargas (2019), en su estudio relacionado a la calidad de servicio, donde el objetivo fue identificar la correlación de las condiciones del servicio y la satisfacción del público atendido que acude a la entidad municipal provincial de Tacna en el año 2018. Se hizo uso de la metodología corte transversal - descriptiva, como población se consideró a 50 personas en un periodo de 20 días, llegando a un total de 1000 personas que fueron atendidos, luego se aplicó la ecuación teniendo como resultado final 278 personas se atendieron en la municipalidad.

Se ha recurrido a la encuesta como técnica del presente estudio, y el instrumento de estudio fue el cuestionario de tipo cerrado. Tuvo como resultado que el sentimiento de satisfacción del público atendido logró un nivel alto de 42,2% al igual que las condiciones del servicio que obtuvo un nivel de 68%. Por tanto, concluye con la afirmación de que la condición de la atención prestada está conectada positivamente con el sentimiento de complacencia del público atendido.

Por último, a lo que concierne al antecedente de nivel nacional, Gutiérrez y Siles (2018), en su estudio sobre la atención ciudadana y las condiciones de la atención prestada, cuyo objetivo fue conocer los contrastes en la atención ciudadana y las condiciones de la atención a los usuarios pertenecientes a la comuna municipal de Lima juntamente con Ajuntament perteneciente al L'Hospitalet de Llobregat-2014. En cuanto a la metodología el estudio trabajó

con dos poblaciones, cada muestra fue independiente con un total de 56 usuarios, el carácter del estudio fue descriptivo y comparativo, y el diseño se caracterizó por no manipular deliberadamente las, también se hizo uso del cuestionario. Se llegó a la conclusión de que 27%-23% contempla un grado inferior valorativo en Lima y L'Hospitalet de Llobregat respectivamente; 48% - 50% manifiesta un grado valorativo aceptable en Lima y también en L'Hospitalet de Llobregat respectivamente y finalmente 27-27% expresa un nivel valorativo ponderado.

Como primer antecedente internacional se tiene el estudio de Chamoly y Palomino (2021), referido a la gestión pública y las condiciones de atención al público en los UGELES en Latinoamérica, cuyo objeto fue cuan eficiente es la atención se le da al público en dicha institución, la metodología contemplo un nivel básico, y el diseño no permitió la manipulación deliberada de las variables, , descriptivo, y de corte transversal utilizando el cuestionario cerrado como instrumento de recopilación de datos supeditada a la encuesta, la población de estudio fue las personas que asisten a UGEL, siendo un total de 95 personas. Los resultados afirmaron que la gestión de calidad que se desarrolla en dicha institución es regular con un promedio de respuesta del 62%, llevando al usuario a tener emociones de descontento e insatisfacción por los servicios que se brindan dentro de la UGEL, por otro lado, los funcionarios y colaboradores es medo con un 62%, respondieron la calidad de atención es bajo.

Asimismo, se consideró el artículo de Pérez y Barbarán (2021), referido a la gestión pública, que tuvo como objetivo describir la gestión pública de una entidad pública. Metodológicamente la investigación siguió los pasos de un enfoque cuantitativo, con una revisión sistemática de los datos recolectados, para ello se inició con el análisis de 9 artículos, para la obtención de información de la realidad y como soporte teórico, la población fue las 124 personas, 4 trabajadores del estado, llegaron a concluir que la gestión pública alcanzó un nivel medio en un 45%, bueno en un 32% y malo en un 23%.

Soledispa, et al (2020) en su estudio referido a la gestión pública, que tuvo por finalidad analizar las labores del estado como servidor de la ciudadanía mediante sus diferentes acciones en beneficio público, donde el estado es el principal procurador de seguridad, estabilidad y protección hacia el ciudadano,

con el apoyo de diversos recursos. La metodología fue de revisión bibliográfica mediante los medios electrónicos en las cuales se consiguió información relevante para desarrollar en la investigación. La conclusión fue que la gestión pública tiene como desafío afrontar situaciones para que los procesos administrativos sean más eficientes en beneficio de la ciudadanía con aspectos de flexibilidad, transparencia y velocidad con el fin de brindar un mejor servicio a la sociedad finalmente se recalca que el estado presenta con el paso del tiempo más complejidades, que deben ser resueltas para la sociedad.

También se toma en cuenta el estudio de Tonato y Paladines (2017) sobre la calidad de servicio en el país de Ecuador, que tuvo como objetivo identificar el punto de vista de los usuarios externos relacionado a la condición de la atención brindada en una Institución Educativa. La metodología puesta en práctica se caracterizó por ser mixta de nivel descriptivo, se partió del análisis cuantitativo y luego conocer la percepción del cliente dándole un giro cualitativo, se consideró como población a las personas que fueron atendidas desde el año 2015 que constituyen, afiliados, pensionistas, empleadores llegando a un total de 434 personas, realizando la formula muestral, el tamaño de la muestra final fue de 384, se usó la técnica de las encuestas y entrevistas, para la primera se usó la escala de Likert, y la segunda preguntas abiertas. La conclusión fue que el cliente percibe una calidad en el servicio de 54,4%, es decir poca satisfacción.

Finalmente, como último trabajo previo de índole internacional se tiene a Salazar y Cabrera (2016), en su estudio referido a las condiciones eficientes en la atención brindada a universitarios, cuya finalidad fue determinar las condiciones eficientes en la atención de los procesos de inscripción. La metodología empleada fue de tipo transversal, cuantitativa, se utilizó el instrumento de elección el cuestionario cerrado, que se basó bajo el modelo SERVQUAL, la población de estudio estuvo constituida por universitarios de la Universidad Nacional de Chimborazo, contemplando a 7207 estudiantes. El resultado demuestra que la calidad de servicio dentro de la universidad es regular, también se logró identificar los niveles de calidad, no se relacionan de manera adecuada con la variable satisfacción, el promedio de respuesta es del 33.6% son indiferentes en relación al servicio brindado, un 52.5% respondieron que la calidad de servicio brindada es óptima, y con el menor porcentaje de



13.9% estas satisfechos con la atención.

Con respecto a la variable gestión pública, se tomó en cuenta al Saravia (2018) menciona que la gestión pública dentro de la administración, está ligada a la superación de problemas, optimizar procesos y mejorar la calidad de atención en una organización.

El autor Levine (1983), quien teoriza la gestión pública, dividiéndola en tres categorías que son de beneficio para la administración, obligando a realizar conjeturas, cual es la diferencia entre lo privado y público en la gestión, también brinda diferentes técnicas y procesos de discernimiento para la administración, fuera al individuo a realizar críticas para ver la maneras en que puedan brindar un aprendizaje constructivo al profesional de las ciencias administrativas, por ello se puede definir como una idea desglosada, que intenta conceptualizar y certificar las actividades y patrones de comportamiento para un grupo de servidores públicos, completamente indeterminados, es por ello que se sostiene que la gestión pública, está ubicada en el campo de la política, que trata de modificar la gestión, por medio del sistema democrático.

La segunda teoría es de Leeuw (1996), para este autor la gestión pública, destaca dentro de las definiciones de economía, que se refieren a la actividad y validez dentro de las organizaciones gubernamentales, también considera que las herramientas de la política, contribuye a la construcción de programas, mejorando, para lograr la calidad completa, durante la prestación de un servicio o varios, dejando de lado, las órdenes del proceso, leyes, y sugerencias.

La teoría de Dunleavy y Hood (1994) ambos alegan que los actuales procedimientos de los actores públicos, están moviéndose en un nuevo panorama, donde hacen uso de dos métodos básicos de interrelación. El primer punto, está enfocado al sector público, el cual minimiza las disconformidades que se tienen el sector privado, sobre el trabajador, concerniente al sueldo percibido y el método de gestión, en segundo lugar, se genera una reducción en la cantidad de normas e instrucciones que articulen el desempeño de los trabajadores en diferentes áreas de la organización, también están bajo normas que usen uniformes e incurrir costos.

Para Lozano (1991), la gestión pública, no debe tener límites al brindar soluciones frente a carencias que puedan existir en un estado de bienestar, donde puedan darse situaciones similares en momentos de dificultad de legitimación del estado, y del accionar político en situaciones que pierda la presencia y confianza de las legitimaciones habituales que habrían empleado hasta el momento.

Podríamos resumir que la gestión pública, trata de conseguir el crecimiento de una administración correcta y veras, que pueda satisfacer los requerimientos que pueda tener la población de fácil alcance y menor coste, mejorando el ingreso de mecanismos que favorezca la capacidad de resolución, donde el usuario pueda realizar la elección, de igual manera permitan el desarrollo de transacciones con mayor facilidad. Este sistema deberá ayudar a controlar el nivel de transparencia durante el proceso, métodos y resultados, así se podrá conseguir la perfección del sistema de elección, la cual permita la intervención de la ciudadanía.

Para las definiciones de gestión pública, se tomó como referencia a Cocio (2021), está referido al accionar de las instituciones del estado, en el cumplimiento de planes, metas y objetivos, lo cuales están bajo políticas gubernativas, que guían y proporciona servicios y bienes, para la aplicación de funciones por parte de los trabajadores en sus centros de labores.

Ortun (1993), la idea de gestión en algunos países tiene una denominación no precisa, dejando de lado muchos puntos sin aclarar. Es claro que las personas dentro de una institución ignoren el significado de la palabra gestión y las transformaciones, para llegar a este punto. Por otro lado, existen trabajadores donde escuchar la palabra gestión, generan un efecto exorcizador en ellos, ya que lo asocian con normas, reglas, restricciones y supervisiones que pueda generar una pésima predisposición al momento de realizar sus tareas.

Cabrero (1998), hablar de gestión pública, se relaciona con el aparente problema que se encuentra dentro de las instituciones públicas, donde se presenta deficiencias en el manejo adecuado de los recursos, lo cuales deben estar disponibles para la población, priorizando las condiciones de vida de cada individuo, la escasa interacción con otros servicios para poder realizar planes o proyectos, con el cliente que hace uso del servicio brindado, es por ello que la

gestión debe estar direccionada a los planes de largo plazo dentro de la institución.

De acuerdo a lo que afirma Sánchez (2002), la definición de gestión pública, la falta de conocimiento del personal puede generar confusión durante las labores que se les asignen durante la administración pública, ya que empleada o hará uso de conceptos de la modernización y burocracia, que logre confusión en el trabajador. Por ello, se precisa el concepto de gestión pública, que está asociado a la administración, al planear, organizar, ejecutar, supervisión dentro del paso a paso para tomar decisiones adecuadas.

El significado de gestión pública expuesta por la revista Educativo (2012), en los colectivos democráticos, está caracterizado para ser eficaz al momento de brindar respuestas, al momento de presentarse complejas situaciones que suelen darse durante el ejercicio de las tareas en áreas de la empresa. En este contexto es donde la gestión pública debe hacerse responsable de ofrecer soluciones, por medio de las herramientas dadas. Teniendo una representación institucional, se iniciará con la elaboración y aplicación de políticas públicas oportunas, el primer paso será poner en práctica, los conocimientos y métodos que logren la ejecución y estimación de las políticas instauradas, estas serán efectuadas con el apoyo de la administración y organización ciudadana.

Según Cocio (2021) las decisiones que se han podido desarrollar en esta investigación sobre la gestión pública, han sido empleadas en diferentes contextos, durante los años, esto se debe a que en la última década se realizó cambios en el rol del estado, ya que muchos países ingresaron a la industrialización, donde el termino gestión empieza a tomar un punto de referencia para la adecuada administración pública.

La gestión pública, serie de acciones realizadas por las instituciones públicas con el propósito del logro de metas propuestas que son enmarcados por las mismas políticas del gobierno que fueron plasmados por el Poder Ejecutivo. Por lo tanto, la Gestión pública está a cargo del manejo de los medios apropiados para así cumplir y alcanzar el bienestar de la población, haciendo uso de los mecanismos en la toma de decisiones que permítala la repartición y asignación de los servicios en coordinación con otras entidades públicos que permitan el logro de objetivos colectivos (Bastidas & Pisconte, 2009).

Los administradores públicos en la gestión pública, necesitan tener claro el sentido de los objetivos de la entidad, sin embargo el autor menciona que nunca se sabrá a ciencia cierta de alcanzar los propósitos por los nuevos retos que enfrenta la gestión pública donde incluso se tiene que enfrentar al director más experimentado con una situación, política y cultural por lo que el gestor pública debe experimentar con varias iniciativas tratando de determinar que funciona y que no funciona (Laurence & Lynn, 2017).

La gestión pública, no es una gestión empresarial debido a que existe una diferencia debido a que la gestión privada difiere de la pública en tipo más no en grado. Por ello los gerentes públicos necesitan de algo más que un conjunto de herramientas de gestión genérica, de lo contrario se estaría hablando de una gestión privada que está limitada en su mayoría a la generación de riqueza (Jones & Thompson, 2014).

Las dimensiones de la gestión Pública, inicia con el presupuesto institucional anual, para Saravia (2018) hace referencia al presupuesto asignado para el año, el cual debe estar admitido, por el titular del pliego, según la cantidad establecida para la compañía en función al reglamento presupuestal del sector público anual. En este entender se desprende del PIA un informe que será estructurado por el trabajador social, este informe tendrá indicaciones, de qué manera será invertido el presupuesto dado, para obtener cambio económico, sociales, médicos, etc.

Es el presupuesto de apertura inicial que es aprobada por un respectivo titular que tiene cargo a los créditos que son establecidos en la ley anual del presupuesto del sector para un año fiscal respecto a las empresas y organismos públicos que están descentralizados por los gobiernos regionales y gobiernos locales (MEF, 2021)

La segunda dimensión es el plan estratégico institucional, que es una herramienta que permite que exista una planificación, donde se deberá establecer objetivos y planes, que fortalecerán la capacidad técnica, operativa, financiera.

Por otro lado, Urruchi y Jo Yarma (2005) menciona que el plan estratégico institucional tiene la peculiaridad de programar, el plan de trabajo a mediano

plazo, que es el periodo de la gestión municipal, tendrá el compromiso de dicha institución que cumplir cada plan estratégico en los plazos asignados, por medio de acciones, planes con la finalidad de disolver los problemas y requerimientos de la población.

Además, el plan estratégico institucional hace referencia a aquellos resultados como son los cambios que surgen en una variable, en un periodo dado, como consecuencias de los bienes y servicios que entregan las instituciones públicas a la sociedad (MEPyD, 2019).

La última dimensión a considerar es el plan Operativo institucional, que es un plan operativo institucional es una herramienta a corto plazo, que consiste en la manera que se darán los trabajos en cada municipio, este plan contará con programas y proyectos anuales, cuya finalidad es aumentar el bienestar y las condiciones de vida que cada habitante perteneciente al Municipio.

CEPAL (2017), menciona que es de vital importancia aclarar los planes operativos institucionales tienen dos partes: Plan Operativo Institucional de Proyectos y Plan Operativo Institucional de Actividades.

Por otro lado, Parasuraman & Berry (1988) mencionan que la calidad de atención desde el punto de vista público en la evaluación del desenvolvimiento bajo diferentes expectativas o percepciones, las cuales se manifiestan como deseos o necesidades mediante creencias y perspectivas del público con respecto a la atención brindada.

Los usuarios o clientes valoran el servicio que ofrecen los trabajadores de una entidad u organización bajo diferentes criterios establecidos socialmente, en este procedimiento el cliente debe percibir el grado de eficiencia de las condiciones de la atención prestada mediante la experiencia propia y estas deben cumplir o superar las expectativas originarias. (Blancos & Mateos, 2019)

Por ello si el resultado es todo lo contrario a lo esperado, el servicio será calificado como malo o inadecuado efectuando así la insatisfacción del cliente o usuario. Dentro del procedimiento de calificación a la atención existe una serie de parámetros establecidos, sin embargo, cada persona es libre de generar sus propias exigencias o necesidades frente a la atención prestada en algún contexto, por ello las organizaciones y entidades buscan actualizar y mejorar sus

servicios con el fin de alcanzar el sentimiento de complacencia del público en la vivencia del servicio. (Arenal, 2019)

Tarí (1999) expone que la condición eficiente de la atención expresada en las acciones o el logro de satisfacción que ameritan una retribución económica proporcional a un bien o servicio. Por consiguiente, se puede afirmar que la eficiencia de las condiciones en la atención son producto comparar la esperanza de atención de calidad del cliente o usuario frente a los que recibe y percibe en el momento de atención, realizando la comparación entre sus expectativas previas a la experiencia con el resultado final de ellas en la experiencia efectuada.

Del mismo modo es importante expresar que la eficiencia de las condiciones en la atención es el paso a paso que organiza la entidad que presta un servicio o comercializa un producto, además de la expectativa que un cliente o usuario tienen frente a la experiencia de compra o adquisición. (Rust & Oliver, 1994)

Ambos elementos se reúnen en un contexto determinado, en el cual interrelacionan sus intenciones, ya sea los trabajadores de la entidad y la valoración que el cliente brinda, ambos tienen intenciones de relación para poder alcanzar una adecuada correlación. Por ello este proceso desarrolla constante actualización en busca de nuevas propuestas y mejores opciones de interacción social. (Giese & Cote, 2019)

La calidad de servicio son los esfuerzos corporativos se centran Los esfuerzos corporativos se centran en la resolución de problemas, mejorando productividad y aseguramiento de la calidad. En ese entender la calidad se define mejor como capacidad de una empresa para satisfacer las necesidades del cliente externo (Valenzo & Lazaro, 2019).

Los servicios son actos, procesos y actuaciones, así como toda actividad económica cuyo producto no sea físico o construido." En el momento en que se producen los servicios se consumen, son perecederos, su consumo se produce en el momento se producen, son variables y aportan beneficio en forma de conveniencia, diversión, ahorro de tiempo, comodidad o salud. Los servicios están dedicados a quienes los compran, entonces el servicio es de calidad

cuando se cumple con las expectativas (Pereira & Miranda, 2017).

La calidad de servicio presenta las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, que según Villalba (2015) son la evidencia que puede poseer un consumidor, se basa en la evaluación que él pueda brindar sobre el servicio brindado, en el momento de atención. Los elementos tangibles son el resultado de la percepción del usuario con las expectativas que el mismo tiene, para poder llegar a un promedio y generar la conclusión sobre ella. El autor se utilizará para definir las dimensiones también.

Seguidamente la dimensión de fiabilidad según Villalba (2015) es la esperanza de un equipo por la eficacia de su trabajo en equipo sin considerar fallas en un tiempo establecido en condiciones operativas óptimas. Esta dimensión evidencia la conveniencia y fiabilidad del desempeño de una empresa. Donde se busca saber si una entidad proporciona un nivel de atención con calidad, donde se debe determinar mediante evidencias concretas mediante resultados cuantificables, donde el peor escenario sería la insatisfacción de un usuario frente a la atención prestada.

Capacidad de respuesta: se refiere al reflejo del compromiso que una entidad expresa mediante servicios de manera eficaz con máxima capacidad de respuesta respecto a la predisposición e intensidad y disposición de colaboradores para dar una atención adecuada, puesto que la insatisfacción del cliente es causada por la inadecuada atención. (Villalba, 2015).

Por otro lado la capacidad de respuesta también hace referencia a la absorción en el mecanismo de dar respuesta por parte a la entidad, quienes a su conocimiento puedan responder asertivamente para lograr los resultados deseados (Demuner & Urbano, 2018)

### **III. METODOLOGÍA**

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

El tipo de investigación es básico, fundamentada en la recopilación de datos que posibilita crear nuevas teorías, postulados, conocimientos que pueda permite el desarrollo de la sociedad, Hernández, et al. (2018), nos dice que una investigación con estas características responde a un proceso de conjeturas sistemáticas y empíricas, que permite realizar un estudio a dicha situación o fenómeno. Tiene un enfoque cuantitativo, porque busca conocer datos respecto a la administración pública y las condiciones de atención dentro de una institución.

Murillo (2011), define el enfoque cuantitativo como el proceso para la recolección de datos, teniendo como propósito la comprobación de las hipótesis formuladas, logrando conseguir resultados estadísticos que servirán para establecer patrones de conducta o comportamientos en determinadas situaciones. Presenta un enfoque cuantitativo, se realiza un contraste con las hipótesis establecidas, con la realidad, de esta manera se aceptará o rechazará en un contexto determinado (Hernández, 2018)

La presente investigación es de nivel correlacional el cual consiste en realizar un estudio en el que exista una relación entre dos o más variables, conceptos, ideas o teorías dentro de un tema de investigación. En el estudio se pretende encontrar la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Para la evaluación del grado de asociación entre dos o más variables, en un estudio correlación lo primero se debe medir cada uno, para luego medirlos, cuantificarlos, analizarlos y establecer las vinculaciones (Fernandez & Baptista, 2014).

El estudio presentado aplica el diseño de tipo no experimental de corte transversal, en este entender el objetivo que presenta el estudio, es describir las variables, a través de las dimensiones establecidas para el desarrollo de la investigación, no habrá intervención en las variables. Dzul (2015), define que un estudio no experimental, inicia con la observación del problema como tal, los sujetos de estudio no están bajo estímulos positivos o negativos, que podrían cambiar los resultados requeridos. Martínez (2018), considera que los estudios



de nivel descriptivo, deben responder a los objetivos formulados, permitiéndoles identificar características únicas de la población. Hernández, et al. (2018), un estudio transversal está sujeto a un determinado tiempo y espacio, donde se podrá observar más de una variable.

El método a utilizarse en la investigación fue el método hipotético-deductivo esto debido porque se comenzara a partir de la formulación de afirmaciones y premisas dadas que fueron formuladas a partir de las teorías y leyes, los cuales estarán sujetos a la contratación por su naturaleza, para luego contrastar los resultados con las premisas formuladas anteriormente para determinar como la realidad es explicada por las bases teóricas fundamentales (Fernandez & Baptista, 2018).

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

Las variables a desarrollarse son las siguientes:

Variable 1: Gestión Pública (variable independiente)

Variable 2: Calidad de servicios (variable dependiente)

#### **Gestión Pública**

##### **Definición conceptual**

Saravia (2018) menciona que la gestión pública dentro de la administración está ligada a la superación de problemas, optimizar procesos y mejorar la calidad de atención en una organización.

##### **Definición operacional**

La gestión pública está orientada al rol que el estado debe asumir, con la finalidad de fortalecer los establecimientos y que la adaptación del personal sea según los requerimientos de la población, permitiendo que se logre el desarrollo del país. Las dimensiones están compuestas por el plan institucional, plan operativo institucional y presupuesto institucional anual. El cuestionario que se aplicará está basado en la escala de Likert, que son: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre y 5 = Siempre.

## **Calidad de servicios**

### **Definición conceptual**

Valoración que trasmite una persona sobre la atención o cuidados que recibe de un encargado sobre diferentes temas de manera cognitiva, subjetiva, emocional, por ello el usuario presenta expectativas (Villalba, 2015)

### **Definición operacional**

Es el proceso de atención que un usuario recibe por parte del área administrativa en la entidad. La variable de calidad de atención será media en una escala ordinal, politómica mediante un cuestionario de 15 ítems distribuidos entre sus 5 dimensiones, según Chambilla (2017). Elementos tangibles (6 ítems), Fiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems). Los cuales se determinarán en la escala de valoración de Likert, que son: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre y 5 = Siempre.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

La población está constituida por 100 usuarios, que fueron registrados en promedio de manera mensual que acuden a la entidad municipal, según su registro manual, además de ello esta constituido por los 15 funcionarios de la Municipalidad de Megnatoní encargados de la atención a los usuarios.

Según Hernández, et al. (2014) El ámbito en cuestión importante para el estudio representa a la población.

#### **Muestra**

Se ha determinado la muestra que constituye a 100 usuarios de la entidad municipal, así como los 15 funcionarios de la municipalidad.

#### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis de la presente investigación será, los usuarios de la entidad municipal, así como los funcionarios de la municipalidad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Encuesta: Esta técnica nos permite recolectar datos mediante preguntas formuladas a la muestra de investigación, para recabar datos de forma estructurada en función a las dimensiones antes delimitadas (López & Fachelli, 2015).

Esta encuesta será aplicada para ambas variables con diferentes números de ítems desarrolladas para cada dimensión.

#### **Instrumento**

Cuestionario: El cual está definida como el conjunto de ítems que tiene el objetivo de hallar los resultados para responder a los objetivos planteados (Fernandez & Baptista, 2014).

En función a la variable Gestión pública se llegará a diseñar un cuestionario que constituye 15 ítems en total, la dimensión plan estratégico institucional está compuesta por 5 ítems, así como las dimensiones de plan Operativo institucional y presupuesto Institucional Anual que tendrá 10 ítems. Así mismo se caracteriza por constituirse a base de respuestas de opción la escala de Likert, este último está organizado de la siguiente manera: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre y 5 = Siempre).

Para la variable calidad de atención se utilizará un elaborado por dimensiones que constituye 15 ítems distribuidos entre sus 5 dimensiones, según Chambilla (2017). Elementos tangibles (6 ítems), Fiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems). Los cuales se determinarán en la escala de valoración de Likert, que son: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre y 5 = Siempre.

#### **Diseño de instrumento**

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual se encuentra en el marco de la técnica de la encuesta, el cual se realizará en base a las dimensiones, estas a su vez serán delimitadas previamente, de esta forma ayudarán a cuantificar las variables de estudio, así mismo contrastar la hipótesis. Los cuestionarios

diseñados para ambas variables son característicos por presentar respuestas según la escala de Likert, este orden nos dará viabilidad para organizar respuestas del gobierno electrónico y de la gestión pública.

## **Validez y confiabilidad**

### **Validez**

En los estudios de investigación fue necesario una gradación en la que los instrumentos analicen la variable que se va a evaluar. Por lo tanto, se aplicó la técnica de alfa de Cronbach (Hernández, et al., 2018).

En función a la validez del instrumento respecto a la variable gestión pública se contó con la verificación y validación de 3 expertos que plasmaran con su firma la validez del instrumento elaborado con fines de levantamiento de datos.

Para la validez del instrumento de recojo de información de la variable calidad en la atención el autor Chambilla (2017) conto con la venia de 3 maestros especialistas en la materia, sin embargo, a pesar de contar con la valides de los expertos, se llevará a cabo a la validación de 3 expertos por lo que el instrumento sufrió algunas modificaciones para su aplicación.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es la frecuencia de resultados semejantes al recabar la información. (Hernández, et al., 2018).

Para delimitar cuan confiable es el instrumento de la variable gestión pública se procedió a la aplicación de la prueba piloto a 20 funcionarios usuarios que acudieron a la entidad municipal, la duración de la aplicación tardo alrededor de 5 a 10 minutos. Así mismo, obtenido los datos a partir de la prueba piloto se recurrió a la determinación de la fiabilidad haciendo uso del Alfa de Cronbach donde el nivel de fiabilidad fue de 0.895, siendo un nivel admisible (Anexo 4).

Para poder establecer el grado de confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio se sometió a un proceso de confiabilidad, en este sentido se reunió a un grupo piloto constituido por 20 haciendo uso del alfa de Cronbach donde se determinó que el grado de confiabilidad es de 0.957, siendo un nivel admisible.

### **3.5. Procedimientos**

La finalidad del presente estudio es delimitar la conexión entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la comuna distrital de Megantoni, 2021. Por lo cual, para la realización del trabajo de campo es decir la aplicación del instrumento que es el cuestionario a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, primeramente, se solicitó el permiso correspondiente al gerente de dicha gerencia, por lo que fue importante la emisión del consentimiento informado donde se detalle y se dé por conocimiento la aplicación a los funcionarios. Seguidamente se procedió a la aplicación de la encuesta virtual, previa explicación sobre la finalidad del cuestionario y la participación voluntaria para dar respuestas verídicas al instrumento. Además, durante la aplicación, se absolvió cualquier duda que pudiera surgir en los colaboradores.

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

Finalmente, con la recolección de información, se procedió a tratar los datos para ello, primero se vació los datos obtenidos al software estadístico SPSS Statistics v.25, después de ello se representó en tablas de frecuencia y figuras con resultados porcentuales considerando los objetivos del estudio.

Así mismo, para la contratación de hipótesis tanto general como específicos se llevó a cabo el tratamiento de datos haciendo uso del software estadístico SPSS Statistics v.25 prosiguiendo con la delimitación de la relación de las variables del estudio a través de las pruebas estadísticas sean estas Rho de Spearman y/o Chi cuadrado dependiendo de la normalidad de los datos obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El proceso de elaboración del presente trabajo de investigación, estuvo regido bajo lineamientos del código ético y los lineamientos de investigación de la Universidad Cesar Vallejo. Por ende, la investigación se realizó netamente con fines académicos por lo cual el instrumento de aplicación es anónimo y los datos recopilados fueron resguardados estrictamente para manejarlos con fines totalmente académicos.

En otro sentido, la aplicación del instrumento se realizó contemplando el principio de la autonomía, en consecuencia, se contó con la participación voluntaria de la muestra. Por último, el procesamiento de los datos se realizó sin manipular las respuestas dadas por los colaboradores, es decir los resultados reflejaron el punto de vista de los funcionarios los cuales serán inalterables dando fe a la verdad.

## IV. RESULTADOS

### a) Resultados descriptivos

#### Variable Gestión pública

La presentación de los resultados en esta sección se da, por variable y dimensiones los cuales están representados en tablas de frecuencia.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia de Gestión pública en la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021*

Nivel	Baremo	F	%
Malo	45-63	2	13%
Regular	64-79	3	20%
Bueno	80-100	10	67%
Total		15	100%

*Nota:* Datos extraídos de base de datos del presente estudio

#### Interpretación

De los resultados obtenidos sobre la gestión pública, se ha obtenido que el 67% de los trabajadores y funcionarios de la municipalidad de Megantoni indican que la gestión pública en la entidad es buena. Por otro lado, el 13% de la misma evidencio como malo. Por lo que se entiende que la gestión pública en dicha entidad es buena.

## Dimensiones de Gestión Pública

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de Gestión pública en la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021*

Dimensiones	Niveles	Baremo	F	%
Plan estratégico institucional	Malo	15-23	1	7%
	Regular	24-39	2	13%
	bueno	40-58	12	80%
Plan operativo institucional	Malo	15-23	1	7%
	Regular	24-39	4	27%
	bueno	40-58	10	67%
Presupuesto institucional anual	Malo	15-23	1	7%
	Regular	24-39	1	7%
	bueno	40-58	13	87%
Total			15	100%

*Nota:* Datos extraídos de base de datos del presente estudio

### Interpretación

De los resultados obtenidos sobre la dimensión del plan estratégico institucional, se ha obtenido que el 80% de la población intervenida indica que el PEI en el distrito es bueno. Por otro lado, el 13% de la misma evidencio como regular el plan estratégico institucional el cual es una traba para el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.

Con respecto a la dimensión plan operativo institucional, se ha obtenido que el 67% de la población intervenida afirma como bueno la ejecución del POI. Por otro lado, solo el 7% de la misma evidencio como malo.

Con respecto a la dimensión presupuesto institucional anual, se ha obtenido que el 87% de la población intervenida manifestó que en la municipalidad el PIA es bueno. Por otro lado, el 7% de la misma evidencio como regular el establecimiento del PIA en la entidad.



### **Variable calidad del servicio**

La presentación de los resultados en esta sección se da, por variable y dimensiones los cuales están representados en tablas de frecuencia.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencia de Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021*

Niveles	Baremos	F	%
Malo	40-54	12	12%
Regular	55-67	52	52%
bueno	68-86	36	36%
Total		100	100%

*Nota:* Datos extraídos de base de datos del presente estudio

#### Interpretación

De los resultados obtenidos sobre la calidad de servicio, del total de los encuestados, el 52% de los usuarios califican como regular el servicio que brinda la Municipalidad, mientras que el 12% califica como malo el servicio recibido en la entidad.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de Calidad de servicio en la  
Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021*

Dimensiones	Nivel	Baremo	F	%
Elementos tangibles	Malo	15-23	13	13%
	Regular	24-35	52	52%
	bueno	36-51	35	35%
Fiabilidad	Malo	15-23	17	17%
	Regular	24-35	50	50%
	bueno	36-51	33	33%
Capacidad de respuesta	Malo	15-23	12	12%
	Regular	24-35	54	54%
	bueno	36-51	34	34%
Total			100	100%

*Nota:* Datos extraídos de base de datos del presente estudio

#### Interpretación

De los resultados obtenidos sobre los elementos tangibles, se ha obtenido que el 52% de la población califica como regular aquel servicio que se brinda a través de materiales tangibles, mientras que 13% califica como malo aquellos elementos tangibles brindados por la Municipalidad Distrital de Megantoni.

Con respecto a la dimensión, fiabilidad, se ha obtenido que el 50% de la población califica como regular la fiabilidad que refleja la entidad, por otro lado, el 17% califica como malo la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Megantoni.

Con respecto a la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios de la entidad, se ha obtenido que el 54% de la población califica como regular la capacidad de respuesta que consiguen a sus demandas, mientras que 12% califica como malo a las respuestas que se le dan en la entidad a sus requerimientos.

## b) Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis general

Ha: La gestión pública tiene relación significativa con la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

Ho: La gestión pública no tiene relación significativa con la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

**Tabla 5**

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión pública y calidad de servicio*

			Gestión pública	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 15	,517** ,000 15
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,517** ,000 100	1,000 . 100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Para dar respuesta al objetivo general que fue, determinar la relación entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Se utilizó el “Rho de Spearman” entre la gestión pública y calidad de servicio; donde se pudo evidenciar que coexiste una correlación positiva moderada ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,517$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre las variables de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis específicos

### Contrastación de la hipótesis específico 1

Ha: La gestión pública tiene una relación significativa con Los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

Ho: La gestión pública no tiene una relación significativa con Los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión pública y la dimensión elementos tangibles*

			Gestión pública	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,300**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,300**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Para responder al objetivo específico 1, el cual consiste en determinar la relación que existe entre la gestión pública y los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Se hizo uso del “Rho de Spearman” entre el acceso a la gestión pública y los elementos tangibles; con el cual se pudo evidenciar que coexiste una correlación positiva baja ya que el valor de r es la siguiente ( $r = 0,300$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específico 2

Ha: La gestión pública tiene una relación significativa con la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

Ho: La gestión pública no tiene una relación significativa con la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

**Tabla 7**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión pública y la dimensión fiabilidad*

			Gestión pública	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 15	,236** ,004 15
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,236** ,004 100	1,000 . 100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Con respecto a la respuesta del objetivo específico 2 que fue, determinar la relación que existe entre la gestión pública y la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Se hizo uso del “Rho de Spearman” entre la gestión pública y la fiabilidad; con ello se pudo evidenciar que coexiste una correlación positiva baja ya que el valor de r es la siguiente ( $r = 0,236$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,004$ ) ya que el  $p < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específico 3

Ha: La gestión pública tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

Ho: La gestión pública no tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión pública y la dimensión capacidad de respuesta*

			Gestión pública	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 15	,873** ,000 15
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,873** ,000 100	1,000 . 100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos de base de datos del presente estudio

Con respecto al objetivo específico 2 que consistió en determinar la relación que existe entre la gestión pública y la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Se hizo uso del “Rho de Spearman” entre gestión pública y la capacidad de respuesta; con ellos se pudo evidenciar que coexiste una correlación positiva alta ya que el valor de r es la siguiente ( $r = 0,873$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

La gestión política se enfoca en la administración eficiente de todos los recursos con lo cual cuenta un país, con el objetivo de dar respuestas a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo de la nación. La gestión pública se materializa a través de las entidades gubernamentales, a través de los procesos por los que el estado pueda proyectar y efectuar políticas, contribuyente de los bienes y servicios y aplica disposiciones que están orientadas a regular sus funciones.

La gestión pública tiene un alto grado de importancia, debido a que de ello depende la buena relación entre la entidad y las empresas privadas, quienes en su mayoría son los proveedores para los requerimientos de la institución; por otro lado la relación con los usuarios dependerá de la calidad de atención que reciban por parte de los funcionarios encargados de atender las demandas de la población.

El objetivo principal de la presente investigación fue, determinar la relación entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Se encontró como resultados donde el 73% de los trabajadores y funcionarios de la municipalidad de Megantoni indican que la gestión pública en la entidad es buena, así mismo el 52% de los usuarios califican como regular el servicio que brinda la Municipalidad; además se llegó a la conclusión que entre la gestión pública y calidad de servicio; coexiste una correlación positiva moderada ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,517$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre las variables de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$ .

La teoría de Levine (1983) de la gestión pública que lo realiza desde tres categorías como es la administración, las conjeturas y la diferencia entre lo público y privado, existiendo conjeturas en la enseñanza de ellos individuos sobre la administración dentro de una entidad pública. Por otro lado se consideró la teoría Parasuraman & Berry (1988), de la calidad de atención se evalúan bajo los criterios como son las expectativas, percepciones que manifiestan un público en general que recibe a la petición que realiza por un servicio o bien.

Comparando este resultado con el estudio de Huanca y Zela (2020), en el cual se llegó a la conclusión de que más del 51% de los usuarios indican que la calidad de atención en la entidad de estudio es aceptable esto debido a la innovación de la gestión, dando como una puntuación de moderado. En ese entender se puede afirmar que contrasta con los resultados de la presente investigación debido a que la atención en la Municipalidad Distrital de Gestión pública es buena.

Así mismo haciendo una comparación con el estudio de Sánchez y Gálvez (2020), quienes llegaron a la conclusión de que la relación entre los objetivos y metas institucionales en un 33% que casi nunca se relacionan. Así mismo casi nunca plasman su misión y visión como entidad para la mejora de la calidad de atención por lo cual la gestión es mala. Entonces se puede afirmar que los resultados difieren con los resultados de la presente investigación debido a que los funcionarios afirman que es buena la gestión que realizan mientras que los usuarios califican como regular la calidad de servicio que les brindan en la Municipalidad Distrital de Megantoni.

Con respecto al objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre la gestión pública y los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Se encontró como resultados donde el 52% de la población califica como regular aquel servicio que se brinda a través de materiales tangibles; así mismo se demostró que entre el acceso a la gestión pública y los elementos tangibles; coexiste una correlación positiva baja ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,300$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$ .

Sobre los elementos tangibles Villalba (2015), hace referencia que puede poseer un consumidor, el cual se basa en la evaluación que se pueda brindar sobre el servicio que se ofrece, en otras palabras son los resultados de lo que se materializa.

Al comparar este resultado con el estudio, de Chamoly y Palomino (2021), donde se llegó a la conclusión, donde los usuarios expresan su descontento e insatisfacción con respecto a los servicios brindados por parte de la entidad mencionado calificando la calidad de atención como baja. Entonces, se podría



afirmar los resultados divergen con los resultados de la presente investigación, ya que los usuarios de la municipalidad distrital de Megantoni califican como regular la calidad de atención que se les brinda cuando requieren elementos tangibles.

Si se desea comparar estos resultados del estudio realizado por Vargas (2019), arribó a la conclusión de que el 42% del público atendido logró un nivel alto de satisfacción por lo que se afirmó que la satisfacción al cliente está netamente en la atención que se le brinda. En ese entender los resultados de la presente investigación difiere con los resultados del autor, ya que los usuarios califican como regular, se sienten insatisfechos con los servicios que reciben en la entidad, sin embargo al igual que el autor pienso que el nivel de satisfacción depende más de la atención que se le brinda al usuario o cliente.

Con respecto al objetivo específico 2 que fue determinar la relación que existe entre la gestión pública y la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Se encontró como resultados que el 50% de la población califica como regular la fiabilidad que refleja la entidad, así mismo se demostró que entre la gestión pública y la fiabilidad; coexiste una correlación positiva baja ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,236$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,004$ ) ya que el  $p < 0,05$ .

La bibliografía existente sobre la fiabilidad se tiene a Villalba (2015), quien indica que es la esperanza que se tiene con respecto a la efectividad de un trabajo realizados por los gestores, por lo que la fiabilidad demuestra el desempeño de una entidad.

Comparando este resultado con el estudio de Gargate (2020), donde se indica que el 95% dan su conformidad con respecto al cumplimiento de los objetivos y metas de la institución, así mismo se demostró que existe una relación significativa entre el cumplimiento de los metas estratégicos con la gestión pública de tal manera se materializa la confiabilidad por parte de la población. Entonces de todo lo anterior se puede afirmar que difiere con los resultados de la presente investigación debido a que los usuarios de la municipalidad distrital de Megantoni califican como regular la fiabilidad de los

servicios que brinda la entidad.

Por otro lado al comparar los mismos resultados con el estudio de Gutiérrez y Siles (2018), donde se llegó a la conclusión de que el 27% contempla un grado inferior valorativo aceptable con respecto a la atención que reciben en el hospital mencionado, así mismo otro porcentaje que consta del 23% indica que la atención que se les brinda es medio no es alto ni bajo.

Con respecto al objetivo 3, que fue determinar la relación que existe entre la gestión pública y la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021. Se encontró como resultados el 54% de la población califica como regular la capacidad de respuesta que consiguen a sus demandas, además de ello al contrastar la hipótesis específica que responde al mismo número de objetivo se pudo evidenciar que entre gestión pública y la capacidad de respuesta; coexiste una correlación positiva alta ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,873$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$ .

La literatura existente sobre la definición de la dimensión capacidad de respuesta de acuerdo a (Villalba, 2015), quien indica que es el reflejo del compromiso de una entidad que se expresa mediante una eficiencia en los servicios y la disposición de estas, e intención de estas.

Comparando este resultado con la investigación de Salazar y Cabrera (2016), donde se indica que el promedio de los trabajadores son indiferentes en relación al servicio brindado, que muy pocas veces dan una respuesta adecuada a los personas que requieren el servicio, por lo que los usuarios en una menor proporción están satisfechos con los servicios que se les brinda; por ende se puede afirmar que tales resultados difieren con los resultados de la presente investigación debido a que en la Municipalidad Distrital de Megantoni califica como regular la capacidad de respuesta de los funcionarios hacia sus requerimientos entonces es en esa misma proporción como se sienten satisfechos los usuarios.

Así mismo comparando estos resultados por otra investigación realizada Soledispa, et al (2020), quien llegó a la conclusión de que la gestión pública

tiene un desafío por afrontar, como son los procesos administrativos los cuales deben ser más veloces como es la atención y más transparentes a la hora de brindarles la información necesaria, así mismo pone en relevancia que el estado debe dar pasos agigantados con respecto a la solución y complejidad en la gestión para mejorar en todas las formas el servicio que se le brinda a los usuarios. En ese entender si comparamos los resultados se puede afirmar que definitivamente contrasta debido a que la Municipalidad tiene un arduo trabajo para mejorar la gestión realizada por sus colaboradores para satisfacer la necesidad de la población que requiere servicios.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la gestión pública tiene relación significativa con la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021, donde al hacer uso del Rho de Spearman, se pudo evidenciar que coexiste una correlación positiva moderada entre las variables de estudio ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,517$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre las variables de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$ , de tal modo se rechazó la hipótesis nula.

Segunda: Se determinó que la gestión pública tiene una relación significativa con Los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021, donde al hacer uso del Rho de Spearman, se pudo evidenciar que coexiste una correlación positiva baja entre la variable y la dimensión de estudio, ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,300$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$  rechazando de esta manera la hipótesis nula.

Tercera: Se determinó que la gestión pública tiene una relación significativa con la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021, donde al hacer uso del Rho de Spearman, se pudo evidenciar que coexiste una correlación positiva baja entre la variable y la dimensión de estudio, ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,236$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,004$ ) ya que el  $p < 0,05$ , rechazado de esta manera la hipótesis nula.

Cuarta: Se determinó que la gestión pública tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021, donde al hacer uso del Rho de Spearman, se pudo evidenciar que coexiste una correlación positiva

alta entre la variable y la dimensión de estudio, ya que el valor de  $r$  es la siguiente ( $r = 0,873$ ), así mismo es directamente proporcional; es decir, concurre una relación directa considerablemente entre la variable y la dimensión de estudio, ( $P = 0,000$ ) ya que el  $p < 0,05$  rechazando de esta manera la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni mejorar la gestión pública que realizan al momento de atender las demandas de la población en general, es decir la atención que se les debería brindar a los usuarios debería ser de calidad ya que todos son profesionales que tienen como propósito trabajar por el bienestar de la población.

Segunda: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, brindar los elementos tangibles, entendibles y adecuados para el entendimiento de los usuarios, de tal manera la insatisfacción de estos últimos no se vea materializados en quejas o descontentos que al final lleva a la población en general a la protesta grupal.

Tercera: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Megantoni, a capacitar a los trabajadores de la entidad, de tal manera puedan ser más eficientes a la hora de atender a los usuarios siendo la información transparente y claro, solo así la población podrá confiar en la gestión que se hace por parte de la institución.

Cuarta: Se recomienda a los usuarios ser más explícitos con las demandas que requieren así también se estar facilitando a una mejor atención y capacidad de respuesta por los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni.

## REFERENCIAS

- Alarcon , R., Hernandez, Y., & Perez, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. 2-4.
- Ancco, V. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión*. Lima- Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60480/Anc-co\\_PVF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60480/Anc-co_PVF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. La rioja: Tutor formación.
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). Estado y Gestion publica . *Transparencia* , 1-140.
- Blancos, P., & Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Malaga: IC editorial.
- Cabrero, E. (1998). *Estudio Introductorio. Gestión Pública ¿La Administración Pública de siempre bajo un nuevo disfraz*. México: Fondo de Cultura Economía.
- CEPAL. (2014). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. *CEPAL*, 1-193.
- CEPAL. (2017). *Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe: Enfoques, experiencias y perspectivas*. Mattar, J.
- Chambilla, S. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017*. Lima Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla\\_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chamoly, K., & Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina*.
- Cocio, R. (4 de abril de 2021). *A.L.E.P.H*. Obtenido de <https://aleph.org.mx/cuales-la-diferencia-entre-el-pia-y-el-pim>
- Demuner, M., & Urbano, O. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 2-45.

- Dunleavy, P., & Hood, C. (1994). From Old Public Administration to New Public Management. *Public Money and Management*, 9-16.
- Dzul, M. (2015). *Aplicacion basica de los metodos científicos*. Estado de Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.
- Educativo. (16 de setiembre de 2012). *¿Qué es la gestión pública?* Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-publica-754.html>
- Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia d einvestigacion* (6ta ed. ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Metodologia de investigacion* (6ta ed. ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Fernandez, Y., & Rodriguez, A. (2008). Modernizacion dela gestion publica. Necesidades, incidencias, limites y criticas . *Pecvnia*, 1-31.
- Gargate, A. (2020). *Plan estratégico y su relación con la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado*. Tingo Maria-Perú.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer satisfaction*. *Academy of Marketing Science*, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
- Gutiérrez, A., & Siles, M. (2018). *Atención ciudadana y calidad del servicio al usuario, un estudio comparativo entre la Municipalidad de lima y el Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – 2014*. Lima-Perú.
- Hernández, R., Fenández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, S. F. (2014). *Metodologia de la investigacion*. . Mexico: McGraw-Hill.
- Huanca, J., & Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno*. Lima-Perú.
- Jones, L., & Thompson, F. (2014). Public management for the new millennium: developing relevant and integrated professional curricula. 1-20. Obtenido de file:///D:/Usuario/Downloads/188-375-1-SM.pdf
- Laurence, E., & Lynn, J. (2017). Public Management. *Journal of Policy Analysis and Management*, 1-11. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/pb->



- assets/assets/15206688/Journal\_of\_Public\_Policy\_and\_Management\_Introduction\_to\_Public\_Management.pdf
- Leeuw, F. (1996). Performance Auditing, New Public Management and Performance Improvement: Question And Answers. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 92-102.
- Levine, C. (1983). *Public Administration: Challenges, Choices and Consequences* Scott and Foresman. Nueva York: Glenview. .
- López, R., & Fachelli, S. (27 de Octubre de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Lozano, J. (1991). Los límites de la modernidad para una comprensión ética de la gestión pública. *Papers Esade*, 49.
- Martínez, C. (24 de enero de 2018). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- MEF. (2021). Información adicional de Presupuesto: Información de Ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos.
- MEPyD. (2019). Manual metodologico para la formulacion del plan estartegico institucional. *minesterio de Economia, planificacion y desarrollo*.
- Murillo, W. (2011). Hacer de la educacion un ambito basado en evidencias científicas. *Revista Iberoamericanasobre calidad, eficiencia y calidad de educacion*, 1-10. Obtenido de <file:///C:/Users/WORKING%20TESIS/Downloads/Dialnet-HacerDeLaEducacionUnAmbitoBasadoEnEvidenciasCienti-3932572.pdf>
- Ortun, V. (1993). *Gestion Pública*. Perú: Centro de Publicaciones de la Fundación BBV.
- Parasuraman, Zeithalm, & Berry. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. . *Journal of Retailing*,.
- Pereira, P., & Miranda, S. (2017). Service quality in product development companies: a study using the SERVQUAL tool. 1-12.
- Peréz, J., & Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina*.
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and*

- Practice. California: Sage Publications.
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 13-20.
- Sanchez, J. (2002). *Gestión Pública y Governance*. México. Obtenido de [https://negociacionytomadecisiones.files.wordpress.com/2015/06/10014\\_gestion-publica-y-governance.pdf](https://negociacionytomadecisiones.files.wordpress.com/2015/06/10014_gestion-publica-y-governance.pdf)
- Sanchez, M., & Galvez, F. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019*. Cajamarca-Perú.
- Saravia, J. (2018). La gestion publica en el Peru en perspectiva historica . *En lineas generales*, 1-19.
- Soledispa, X. e. (2020). *La nueva gestión pública: retos y oportunidades*. Revista polo del concoimiento. disponible en file:///D:/Usuario/Downloads/Dialnet-LaNuevaGestionPublica-7554406.pdfDOI: 10.23857/pc.v5i9.1695.
- Tarí, J. (1999). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. . Edición Electrónica Espagrafic. Murcia. : Universidad de Alicante. Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/13445/1/Tari\\_Guillo\\_Calidad\\_total](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/13445/1/Tari_Guillo_Calidad_total).
- Tonato, B., & Paladines, C. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 - 2016*. Quito-Ecuador.
- Urruchi, M., & Jo Yarma, A. (2005). *El presupuesto Participativo Municipal*. Cusco: INICAM.
- Valenzo, M., & Lazaro, D. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the. 1-11.
- Vargas, P. (2019). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna Año 2018*. Tacna-Perú.
- Villalba. (2015). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. . Obtenido de <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Gestión Pública y Calidad de Servicios en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021							
<b>Autor:</b> Yupanqui Huillca, Luis Alfredo							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y la fiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión pública y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión pública y los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión pública y</p>	<p><b>General</b></p> <p>La gestión pública tiene relación significativa con la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>HE1)</b> La gestión pública tiene una relación significativa con Los elementos tangibles en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021.</p> <p><b>HE2:</b> La gestión pública tiene una relación significativa con la</p>	<p><b>Variable independiente:</b> La gestión pública es el proceso de accionar que tiene una entidad pública con el fin de alcanzar objetivos, todos estos se encuentran relacionados a políticas gubernamentales (Saravia, 2018)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
				<p><b>Plan estratégico institucional:</b> Se refiere a la planificación estratégica constituido por elementos que guían el buen funcionamiento institucional en una entidad pública. (Saravia, 2018).</p> <p><b>Plan Operativo institucional:</b> Es aquel documento constituido por el planeamiento de quehaceres de los diferentes niveles de órgano gubernamental, a nivel nacional, regional y local. (Saravia, 2018) .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos Estratégicos</li> <li>• Normas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación.</li> <li>• Programación de tiempo</li> <li>• Seguimiento</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación.</li> <li>• Ejecución.</li> <li>• Control.</li> <li>• Evaluación.</li> </ul>	<p>1-,2,3,4,5</p> <p>6,7,8,9,10</p> <p>11,12,13,14,15</p>	<p>Esla de Likert</p> <p>1= Nunca</p> <p>2=Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>



			<p>visualiza en la compañía. <b>Fuente especificada no válida.</b></p> <p><b>Fiabilidad</b></p> <p>Se refiere a la facultad de obedecer las expectativas de la atención prestada de forma positiva y clara, es decir la entidad debe de cumplir las promesas en la atención en todos sus ámbitos. <b>Fuente especificada no válida.</b></p> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p>Se refiere al desempeño demostrado con los clientes para darles una atención eficiente, contiene aspectos como la optimización, producción, charlas informativas y atención de quejas y reclamos. <b>Fuente especificada no válida.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad de los cajeros.</li> <li>• Veracidad de la información</li> </ul>	7,8,9,10		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia por parte de funcionarios.</li> <li>• Predisposición de los funcionarios.</li> <li>• Rapidez del servicio.</li> <li>• Eficiencia del funcionario.</li> </ul>	11,12,13,14,15		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Enfoque: cuantitativo</b></p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 15 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni</p> <p>100 usuarios de la municipalidad Distrital de Megantoni</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor:</p> <p>Año:</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA- CORRELACIONAL</p> <p>Tablas y figuras</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Por el estadístico de Regresión ordinal.</p>

	<p>Probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>100 usuarios de la municipalidad Distrital de Megantoni</p> <p>15 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor:</p> <p>Año:</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración:</p>	
--	---	---	--



## Anexo 2: Operacionalización de variables

**Título:** Gestión Pública y Calidad de Servicios en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
<b>Gestión Pública</b>	La Gestión Pública de calidad contiene la producción de un plan estratégico que evalúe y analice constantemente el punto de vista de la población y un manejo de resultados finales de la administración pública que aseguren la veracidad operativa y su transparencia. <b>Fuente especificada no válida..</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Misión.</li> <li>Visión.</li> <li>Objetivos.</li> <li>Estratégicos.</li> <li>Normas</li> </ul>	1= Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5 = Siempre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Operativo institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación.</li> <li>Programación de tiempo.</li> <li>Seguimiento.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto Institucional Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulación.</li> <li>Ejecución.</li> <li>Control.</li> <li>Evaluación.</li> </ul>	
<b>Calidad de atención</b>	Valoración que trasmite una persona sobre la atención o cuidados que recibe de un encargado sobre diferentes temas de manera cognitiva, subjetiva, emocional, por ello el usuario presenta expectativas (Dessler, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura adecuada</li> </ul>	1= Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5 = Siempre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia de la atención</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asertividad en la comunicación</li> </ul>	

### Anexo 3: Instrumento de aplicación



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Investigación titulada: “Gestión Pública y Calidad de Servicios en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021”.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: El presente cuestionario es parte de una investigación con el propósito de conocer la Gestión Pública y Calidad de Servicios en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021, se pide sinceridad en las respuestas, donde cabe resaltar que no existe respuesta incorrecta. Se agradece de antemano las respuestas brindadas.

#### Aspectos generales

1. **Edad** \_\_\_\_\_

2. **Genero:**

- a) Masculino
- b) Femenino

3. **Nivel de estudios:**

- a) Sin nivel
- b) Nivel primario
- c) Nivel secundario
- d) Nivel superior

4. **Estado civil**

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Viudo (a)
- d) Divorciado (a)

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

### Gestión pública

N°	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Plan estratégico institucional</b>						
1.	La Municipalidad tiene fijado de manera objetiva su misión y visión					
2.	La Municipalidad plantea objetivos estratégicos para brindar un servicio de calidad a la población					
3.	La municipalidad tiene como objetivo estratégico la satisfacción de la ciudadanía					
4.	La municipalidad cuenta con normas claras de atención a la ciudadanía					
5.	La municipalidad tiene clara los objetivos estratégicos a cumplir en beneficio de la población					
<b>Plan operativo institucional</b>						

6.	La municipalidad tiene actividades de planificación de atención al usuario					
7.	La municipalidad plantea acciones de programación de tiempo en la atención al usuario					
8.	La municipalidad desarrolla acciones de seguimiento al área encargada de la atención de la ciudadanía					
9.	La municipalidad realiza el seguimiento correspondiente del proceso de atención al cliente					
10.	En la Municipalidad existen procesos establecidos de atención al usuario					
<b>Presupuesto institucional anual</b>						
11.	La municipalidad formula proyectos de mejora en pro de la atención al usuario					
12.	La municipalidad ejecuta el					

	presupuesto en pro de la satisfacción de las necesidades de la población					
13.	La municipalidad realiza el respectivo control del presupuesto designado					
14.	La municipalidad realiza la evaluación a los proyectos ejecutados en beneficio de la población					
15.	En la Municipalidad se evalúa los resultados mediante indicadores					

### Anexo 3: Instrumento de aplicación



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Investigación titulada: “Gestión Pública y Calidad de Servicios en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021”.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: El presente cuestionario es parte de una investigación con el propósito de conocer la Gestión Pública y Calidad de Servicios en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021, se pide sinceridad en las respuestas, donde cabe resaltar que no existe respuesta incorrecta. Se agradece de antemano las respuestas brindadas.

#### Aspectos generales

**5. Edad** \_\_\_\_\_

**6. Genero:**

c) Masculino

d) Femenino

**7. Nivel de estudios:**

e) Sin nivel

f) Nivel primario

g) Nivel secundario

h) Nivel superior

**8. Estado civil**

e) Soltero (a)

f) Casado (a)

g) Viudo (a)

h) Divorciado (a)

## Calidad de servicio

N°	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>						
1.	La municipalidad cuenta con equipamiento moderno y suficiente para su atención					
2.	Las instalaciones físicas de la municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso					
3.	El personal que brinda el servicio tiene aspecto adecuado					
4.	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente					
5.	En la municipalidad se cuenta con los recursos suficientes para su atención como usuario					
6.	En la municipalidad le proveen lo que ha solicitado					
<b>Fiabilidad</b>						
7.	La municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido					
8.	El tiempo que brindan para atenderlo las consultas es el adecuado					
9.	En la municipalidad se brinda un servicio libre de errores					
10.	En la municipalidad, se muestran sinceros y con interés en					

	solucionar a sus problemas como usuario					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
11.	En la municipalidad le informan en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita					
12.	El personal municipal brinda información clara y precisa					
13.	El personal municipal está capacitado para responder sus consultas					
14.	En la municipalidad todo el personal maneja la información requerida por la ciudadanía					
15.	Le agradece sinceramente por la atención y solución a sus problemas que les brindan en la municipalidad					



## ANEXO 4: Certificados de validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Plan estratégico institucional</b>								
1	La Municipalidad tiene fijado de manera objetiva su misión y visión	X		X		X		
2	La municipalidad plantea objetivos estratégicos para brindar un servicio de calidad a la población	X		X		X		
3	La municipalidad tiene como objetivo estratégico la satisfacción de la ciudadanía	X		X		X		
4	La municipalidad cuenta con normas claras de atención a la ciudadanía	X		X		X		
5	La municipalidad tiene clara los objetivos estratégicos a cumplir en beneficio de la población	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Plan operativo institucional</b>								
6	La municipalidad tiene actividades de planificación de atención al usuario	X		X		X		
7	La municipalidad plantea acciones de programación de tiempo en la atención al usuario	X		X		X		
8	La municipalidad desarrolla acciones de seguimiento al área encargada de la atención de la ciudadanía	X		X		X		
9	La municipalidad realiza el seguimiento correspondiente del proceso de atención al cliente	X		X		X		
10	En la Municipalidad existen procesos establecidos de atención al usuario	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Presupuesto institucional anual</b>								
11	La municipalidad formula proyectos de mejora en pro de la atención al usuario.	X		X		X		
12	La municipalidad ejecuta el presupuesto en pro de la satisfacción de las necesidades de la población	X		X		X		
13	La municipalidad realiza el respectivo control del presupuesto designado.	X		X		X		
14	La municipalidad realiza la evaluación a los proyectos ejecutados en beneficio de la población	X		X		X		
15	En la Municipalidad se evalúa los resultados mediante indicadores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sin observaciones

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

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

Especialidad del validador: Doctor en gestión pública y gobernabilidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de octubre del 2021

*Julio Roberto Izquierdo Espinoza*  
**Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza**  
 ASESOR ESPECIALISTA  
 CLAD. 19951

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Plan estratégico institucional</b>							
1	La Municipalidad tiene fijado de manera objetiva su misión y visión	X		X		X		
2	La municipalidad plantea objetivos estratégicos para brindar un servicio de calidad a la población	X		X		X		
3	La municipalidad tiene como objetivo estratégico la satisfacción de la ciudadanía	X		X		X		
4	La municipalidad cuenta con normas claras de atención a la ciudadanía	X		X		X		
5	La municipalidad tiene clara los objetivos estratégicos a cumplir en beneficio de la población	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Plan operativo institucional</b>							
6	La municipalidad tiene actividades de planificación de atención al usuario	X		X		X		
7	La municipalidad plantea acciones de programación de tiempo en la atención al usuario	X		X		X		
8	La municipalidad desarrolla acciones de seguimiento al área encargada de la atención de la ciudadanía	X		X		X		
9	La municipalidad realiza el seguimiento correspondiente del proceso de atención al cliente	X		X		X		
10	En la Municipalidad existen procesos establecidos de atención al usuario	X		X				
	<b>DIMENSIÓN 3: Presupuesto institucional anual</b>							
11	La municipalidad formula proyectos de mejora en pro mejora de la atención al usuario.	X		X		X		
12	La municipalidad ejecuta el presupuesto en pro de la satisfacción de las necesidades de la población	X		X		X		
13	La municipalidad realiza el respectivo control del presupuesto designado.	X		X		X		
14	La municipalidad realiza la evaluación a los proyectos ejecutados en beneficio de la población	X		X		X		
15	En la Municipalidad se evalúa los resultados mediante indicadores	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es pertinente para su aplicación pues guarda coherencia lógica en su estructura.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg. Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales.    DNI: 41418490

**Especialidad del validador:** Gestión pública y gobernabilidad.....

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

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

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

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

22 de Octubre del 2021

  
 Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
 CLAC - 13348

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Plan estratégico institucional</b>								
1	La Municipalidad tiene fijado de manera objetiva su misión y visión	X		X		X		
2	La municipalidad plantea objetivos estratégicos para brindar un servicio de calidad a la población	X		X		X		
3	La municipalidad tiene como objetivo estratégico la satisfacción de la ciudadanía	X		X		X		
4	La municipalidad cuenta con normas claras de atención a la ciudadanía	X		X		X		
5	La municipalidad tiene clara los objetivos estratégicos a cumplir en beneficio de la población	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Plan operativo institucional</b>								
6	La municipalidad tiene actividades de planificación de atención al usuario	X		X		X		
7	La municipalidad plantea acciones de programación de tiempo en la atención al usuario	X		X		X		
8	La municipalidad desarrolla acciones de seguimiento al área encargada de la atención de la ciudadanía	X		X		X		
9	La municipalidad realiza el seguimiento correspondiente del proceso de atención al cliente	X		X		X		
10	En la Municipalidad existen procesos establecidos de atención al usuario	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Presupuesto institucional anual</b>								
11	La municipalidad formula proyectos de mejora en pro mejora de la atención al usuario.	X		X		X		
12	La municipalidad ejecuta el presupuesto en pro de la satisfacción de las necesidades de la población	X		X		X		
13	La municipalidad realiza el respectivo control del presupuesto designado.	X		X		X		
14	La municipalidad realiza la evaluación a los proyectos ejecutados en beneficio de la población	X		X		X		
15	En la Municipalidad se evalúa los resultados mediante indicadores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es pertinente para su aplicación pues guarda coherencia lógica en su estructura.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Mg. Delia Chacmani Jiménez.**            DNI: 24990999

Especialidad del validador: **Magister en Gestión pública** .....

26 de Octubre, del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
  
**Mg. Delia Chacmani Jimenez**  
**ENFERMERA**  
**C.E.P 39907**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	X		X		X		
3	El personal que brinda el servicio tiene aspecto adecuado	X		X		X		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente	X		X		X		
5	En la municipalidad se cuenta con los recursos suficientes para la atención al usuario	X		X		X		
6	En la municipalidad le proveen lo que ha solicitado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
7	La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido	X		X		X		
8	El tiempo que brindan para atenderlo las consultas es el adecuado	X		X		X		
9	En la Municipalidad se brinda un servicio libre de errores	X		X		X		
10	En la municipalidad, se muestran sinceros y con interés en solucionar a sus problemas como usuario	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	En la Municipalidad le informan en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita	X		X		X		
12	El personal municipal brinda información clara y precisa	X		X		X		
13	El personal municipal está capacitado para responder sus consultas	X		X		X		
14	En la municipalidad todo el personal maneja la información requerida por la ciudadanía	X		X		X		
15	Le agradece sinceramente por la atención y solución a sus problemas que les brindan en la Municipalidad	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): sin observaciones**

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

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

**Especialidad del validador:** Doctor en gestión pública y gobernabilidad

**26 de octubre del 2021**

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

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

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

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



**Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza**  
ASESOR ESPECIALISTA  
CLAD. 16651



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	X		X		X		
3	El personal que brinda el servicio tiene aspecto adecuado	X		X		X		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente	X		X		X		
5	En la municipalidad se cuenta con los recursos suficientes para la atención al usuario	X		X		X		
6	En la municipalidad le proveen lo que ha solicitado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
7	La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido	X		X		X		
8	El tiempo que brindan para atenderlo las consultas es el adecuado	X		X		X		
9	En la Municipalidad se brinda un servicio libre de errores	X		X		X		
10	En la municipalidad, se muestran sinceros y con interés en solucionar a sus problemas como usuario	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	En la Municipalidad le informan en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita	X		X		X		
12	El personal municipal brinda información clara y precisa	X		X		X		
13	El personal municipal está capacitado para responder sus consultas	X		X		X		
14	En la municipalidad todo el personal maneja la información requerida por la ciudadanía	X		X		X		
15	Le agradece sinceramente por la atención y solución a sus problemas que les brindan en la Municipalidad	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es pertinente para su aplicación pues guarda coherencia lógica en su estructura.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: Dr Jaime Laramie Castañeda Gonzales.            DNI: 41418490

**Especialidad del validador:** Gestión pública y gobernabilidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de octubre del 2021



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
 CLAO - 15345

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Elementos tangibles</b>								
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	X		X		X		
3	El personal que brinda el servicio tiene aspecto adecuado	X		X		X		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente	X		X		X		
5	En la municipalidad se cuenta con los recursos suficientes para la atención al usuario	X		X		X		
6	En la municipalidad le proveen lo que ha solicitado	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido	X		X		X		
8	El tiempo que brindan para atenderlo las consultas es el adecuado	X		X		X		
9	En la Municipalidad se brinda un servicio libre de errores	X		X		X		
10	En la municipalidad, se muestran sinceros y con interés en solucionar a sus problemas como usuario	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Capacidad de respuesta</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la Municipalidad le informan en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita	X		X		X		
12	El personal municipal brinda información clara y precisa	X		X		X		
13	El personal municipal está capacitado para responder sus consultas	X		X		X		
14	En la municipalidad todo el personal maneja la información requerida por la ciudadanía	X		X		X		
15	Le agradece sinceramente por la atención y solución a sus problemas que les brindan en la Municipalidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es pertinente para su aplicación pues guarda coherencia lógica en su estructura.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Delia Chacmani Jiménez.            DNI: 24990999

Especialidad del validador: **Magister en Gestión pública**

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

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

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

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

26 de octubre del 2021



Mg. Delia Chacmani Jiménez  
ENFERMERA  
C.E.P. 39907

Firma del Experto Informante.

**Anexo 5: Jueces, validadores de los instrumentos**

<b>Juez</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión de aplicabilidad</b>
Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable
Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales	Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable
Mg. Delia Chachani Jiménez	Magister en Gestión Publica	Aplicable

## Anexo 6: Resultados de la prueba piloto

resultados de.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	4,00	1,00	5,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	5,00	1,00	4,00
2	4,00	1,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	1,00	5,00
3	5,00	1,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00
4	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	2,00	4,00	1,00	5,00
5	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	5,00	2,00	4,00
6	3,00	1,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00
7	1,00	3,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00
8	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	1,00	3,00	1,00	5,00	4,00	5,00	1,00	5,00
9	1,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	1,00	2,00	5,00	1,00	4,00	1,00	4,00
10	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	1,00	1,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00
11	3,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	1,00	4,00	1,00	4,00	3,00	5,00	1,00	5,00
12	1,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00
13	1,00	2,00	5,00	2,00	3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00
14	1,00	2,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	1,00	5,00	5,00	1,00	3,00	3,00
15	1,00	2,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00	1,00
16	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00
17	4,00	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	2,00	4,00	5,00	1,00	5,00	1,00
18	5,00	1,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	1,00	5,00	2,00	3,00	5,00	1,00	5,00	3,00
19	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	3,00
20	3,00	3,00	5,00	2,00	4,00	1,00	1,00	34,00	4,00	2,00	1,00	4,00	1,00	3,00	1,00
21	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	1,00	3,00	3,00	5,00	2,00	1,00	5,00	1,00	3,00	1,00
22	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	1,00	5,00	2,00	4,00	1,00
23	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	1,00	5,00	1,00
24	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	2,00	3,00	3,00	5,00	2,00	1,00	5,00	4,00	2,00	1,00
25	4,00	1,00	5,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00	4,00
26	4,00	1,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	1,00	34,00
27	5,00	1,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	5,00	5,00	1,00	3,00	3,00
28	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00
29	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00
30	3,00	1,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	5,00	2,00	3,00	3,00
31	1,00	3,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00
32	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	1,00	3,00	1,00	5,00	5,00	1,00	3,00	2,00
33	1,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	1,00	2,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00
34	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	1,00	1,00	5,00	2,00	5,00	1,00	5,00
35	3,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	1,00	4,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
36	1,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	5,00	1,00	3,00
37	1,00	2,00	5,00	2,00	3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	3,00	5,00	3,00	5,00	2,00	4,00
38	1,00	2,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	1,00	5,00	3,00	4,00	1,00	3,00
39	1,00	2,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00
40	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	1,00	5,00
41															
42															
43															
44															

Vista de datos Vista de variables

### Alpha de Cronbach

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach

N de elementos

0.895

15



## ANEXO 7: Autorización para la aplicación del instrumento



Municipalidad Distrital **MEGANTONI**  
*Megantoni distrito energético rumbo al Bicentenario*



Camisea, 28 de octubre del 2021

### AUTORIZACIÓN

El Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Megantoni, con RUC 20601625017.

**HACE CONSTAR:**

Que, el estudiante **LUIS ALFREDO YUPANQUI HUILLCA**, DNI **45894140** del programa académico de maestría en gestión pública de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, está autorizado para el desarrollo de su investigación de tesis y de conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal f del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo publicar el nombre de la Municipalidad Distrital de Megantoni, en la cual se lleva a cabo la investigación: **Gestión Pública y Calidad de Servicios en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Megantoni, Cusco 2021**.

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio

Esperando satisfacer sus expectativas en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

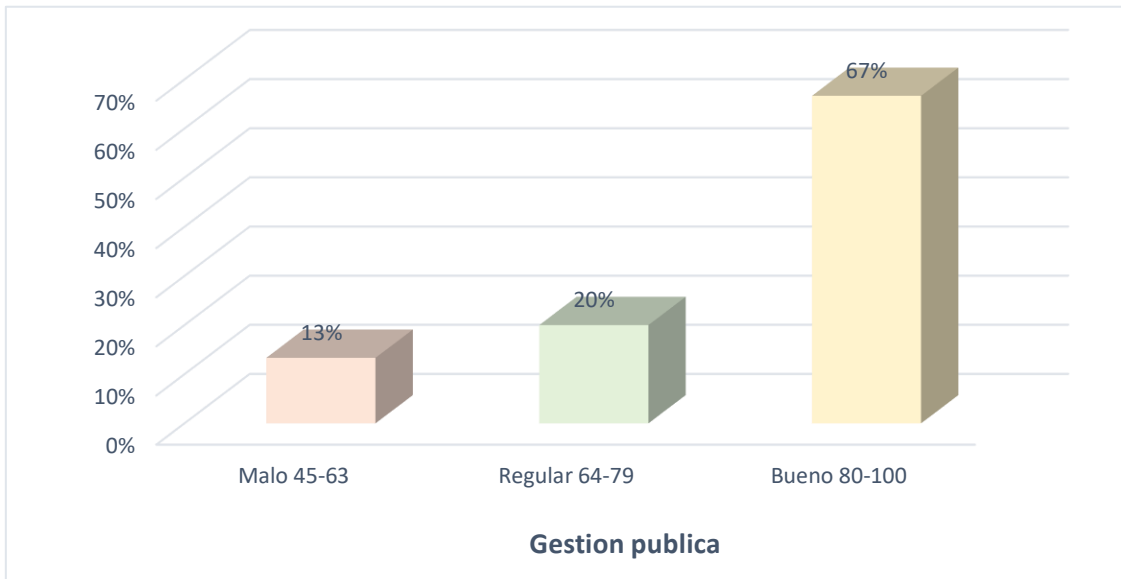
Alientamente.



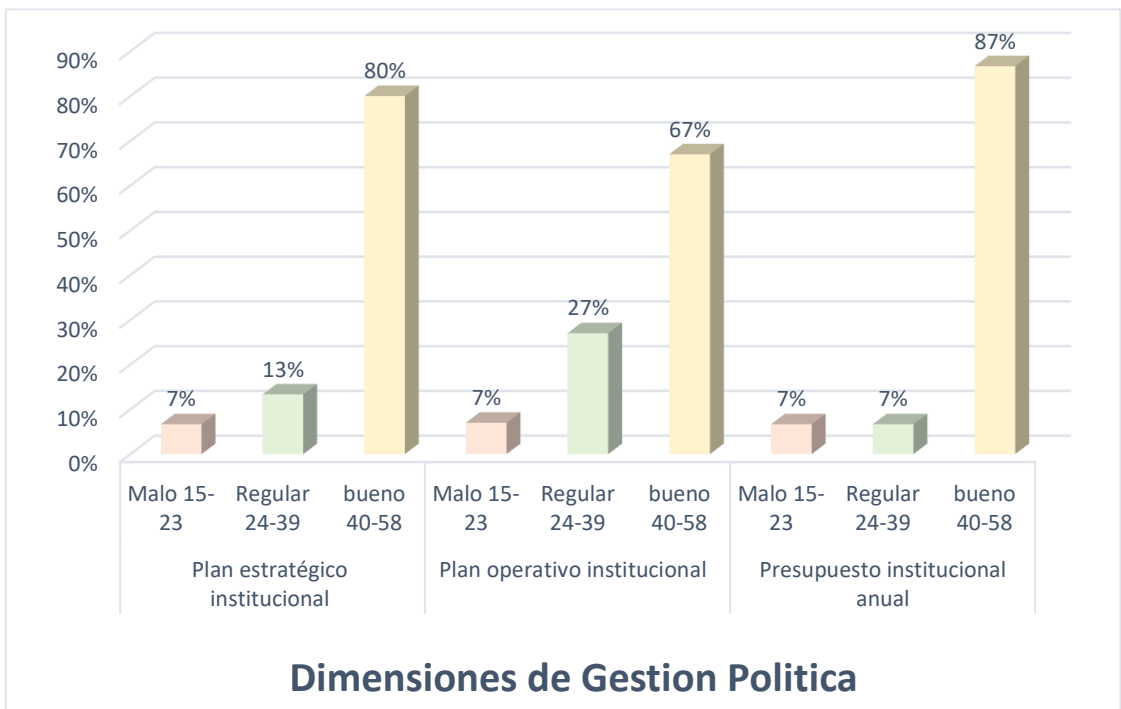
www.munimegantoni.gob.pe

info@munimegantoni.gob.pe @MMegantoni @mmegantoni @MMegantoni

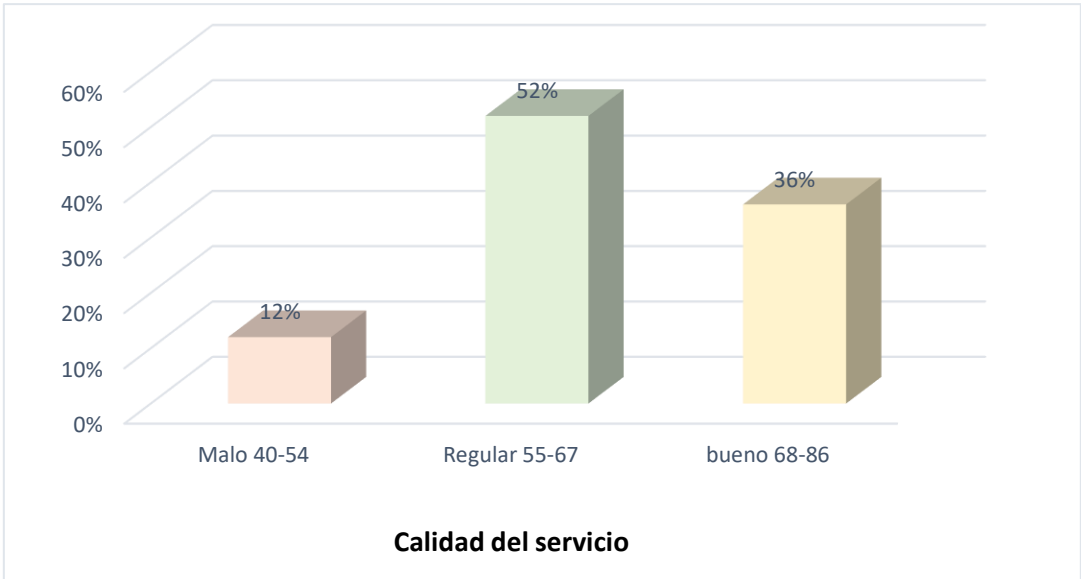
## ANEXO 8: Resultados descriptivos



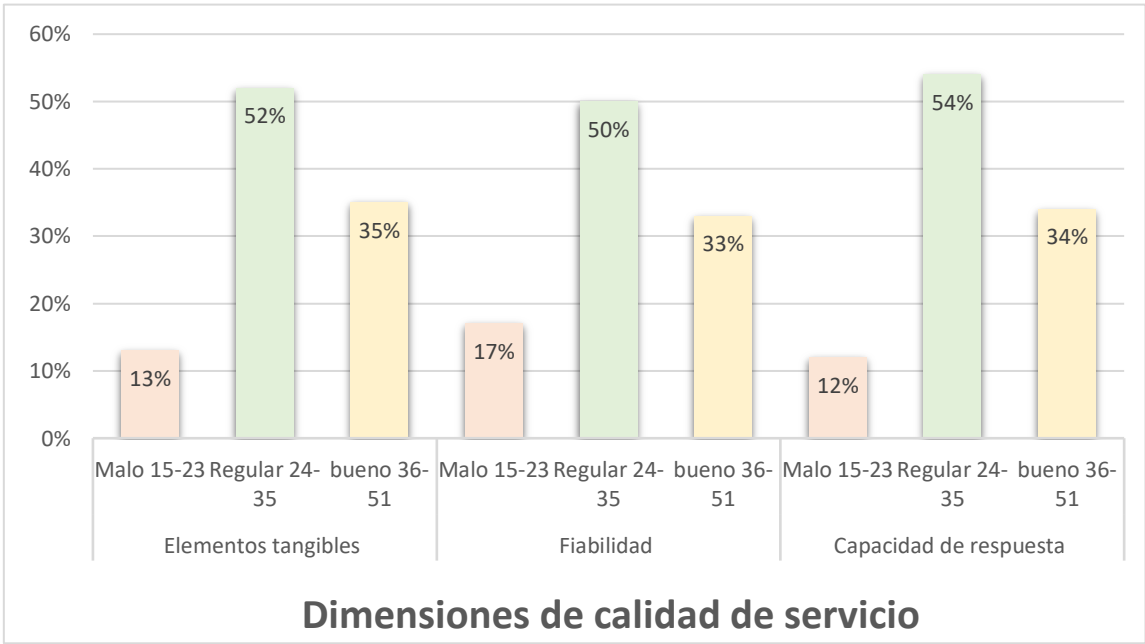
**Figura 1:** Gestión pública



**Figura 2:** Dimensiones de la variable Gestión pública



**Figura 3:** Calidad de servicio



**Figura 4:** Dimensiones de Calidad de servicio



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI, CUSCO 2021", cuyo autor es YUPANQUI HUILLCA LUIS ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO <b>DNI:</b> 10682519 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 11- 08-2022 12:37:53

Código documento Trilce: TRI - 0274298