



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión municipal y calidad de atención en un distrito de  
Huamanga, Ayacucho 2023

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

**AUTOR:**

Huaytalla Bautista, Nilo ([orcid.org/0009-0009-1223-094X](https://orcid.org/0009-0009-1223-094X))

**ASESORES:**

Dr. Rondón Vargas, Freddy ([orcid.org/0000-0003-2325-9579](https://orcid.org/0000-0003-2325-9579))

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolas Alejandro ([orcid.org/0000-0002-0684-8542](https://orcid.org/0000-0002-0684-8542))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Publicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A David y Teodosia, mis padres, quienes desde el más allá iluminan para continuar en el proceso de aprendizaje, de soporte y fortaleza en los diferentes aspectos de la vida.

### **Agradecimiento**

A mis familiares, al pueblo de Chiara, por el apoyo incondicional para seguir avanzando en el espacio académico y por darme la oportunidad de brindar los servicios al pueblo de Chiara.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de la variable GM	20
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de la variable CS	22
Tabla 3 Pruebas de normalidad de GM y CS - dimensiones	27
Tabla 4 Pruebas de normalidad de GM y CS	28
Tabla 5 Resultados de Rho de Spearman de GM y CS	24
Tabla 6 Resultados de Rho de Spearman de CS y AM	25
Tabla 7 Resultados de Rho de Spearman de CS y FM	26
Tabla 8 Resultados de Rho de Spearman de CS y Proy.	27
Tabla 9 Resultados de Rho de Spearman de CS y Gob.	28

## Resumen

En la investigación se buscó determinar cómo la gestión municipal y la calidad de los servicios en un distrito de Huamanga se relacionan. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y una metodología transversal, con una población total de 38 servidores, utilizando dos cuestionarios de 15 preguntas para cada variable, respectivamente. Obteniendo como resultado, con la aplicación del coeficiente de (Rho = ,637), es decir que existe una correlación buena y el grado de significancia de 0,00 menor a 0,05, donde se indica que se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que existe, correlación positiva moderada entre la gestión municipal y la calidad del servicio. En ese sentido, mientras mejore e implemente la gestión municipal este tendrá efectos positivos en la calidad de atención a los usuarios.

**Palabras clave:** Gestión municipal, calidad de servicio, servidores, usuarios, gubernamental.

## Abstract

In The research sought to determine how municipal management and the quality of services in a district of Huamanga are related. We worked under a quantitative approach, correlational level, non-experimental design and a cross-sectional methodology, with a total population of 38 servers, using two questionnaires of 15 questions for each variable, respectively. Obtaining as a result, with the application of the coefficient (Rho = .637), that is to say that there is a good correlation and the degree of significance of 0.00 less than 0.05, where it is indicated that the alternative hypothesis is accepted. Concluding that there is a significant correlation between municipal management and the quality of service. In this sense, as long as municipal management improves and implements, it will have positive effects on the quality of service to users.

**Keywords:** Municipal management, quality of service, public servants, users, govern

## I. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos locales cumplen funciones de servicio a la población, con eficiencia y eficacia, de acuerdo a las competencias, que están preestablecidos en las normas, LOM N° 27972

A nivel mundial, Sanchez (2018) sostiene que la labor de la gestión municipal es un punto clave, y se pone de manifiesto en la situación actual de los gobiernos democráticos, donde se responsabiliza en planificar y ejecutar las estrategias públicas de forma directa. En ese sentido, Flores et. al (2023) refieren que la labor municipal permite solucionar y atender demandas ciudadanas, por ello es necesario ejecutar una gestión eficiente con políticas de calidad de servicios, garantizando el resultado de las metas institucionales. Asimismo, Hurtado et. al (2022) puntualizan que la gestión local debe comprometerse con la ejecución de servicios de calidad, promoviendo la gobernabilidad y con ello generar el progreso y desarrollo comunitario. Además, (Albet, 2019) detalla que, en los municipios de España, el incremento constante del costo de los servicios impacta de forma desfavorable en los usuarios, quienes encuentran limitaciones al acceso de los servicios y no les permite generar bienestar.

En el contexto de América Latina, según Vargas et al. (2020) sostienen que es fundamental que coexista una asociación y liderazgo en la administración municipal, con el fin de ocuparse en solucionar las carencias de accesibilidad y dotación de necesidades primordiales. Además, Fontalvo et al. (2020) nos muestra lo que sucede en Colombia, que las entidades públicas de atención al usuario deben dar respuestas oportunas a las solicitudes, así como establecer acciones efectivas de cumplimiento y una relación con la sociedad manteniendo un control de eficacia en brindar su servicio. Como también, Caballero et al. (2022) sostienen en una investigación de Ecuador, donde se presenta deficiencias en la comisión y la aptitud de prestación, generando desconfianza en ciudadanos hacia sus gobernantes. También, (Seco & Muñoz, 2018) indican que en Honduras la gestión municipal se presenta dificultades en los procesos de prestar de servicios dándose una carencia de recursos económicos y tecnológicos.

En el espacio nacional, menciona Cruz et al. (2022) indican que la gestión

de calidad del gobierno municipal genera beneficios a la ciudadanía evidenciando en mejorar la calidad de vida, porque se preocupa por sus demandas a través de servicios. Asimismo, (Fernandez, 2020) indica que la gestión es deficiente, con una mínima eficiencia y eficacia generando insatisfacción en los usuarios al momento de apersonarse al municipio, recibiendo una mala atención aunado a un sistema burocrática de procedimientos administrativos complejos. Además, Delgado et al. (2019) refieren que una óptima gestión municipal mejora la gobernabilidad, permitiendo un equilibrio con sus pobladores lo que se evidencia en una calidad en la prestación de servicios genera bienestar comunitario. Por su parte, (Casiano & Cueva, 2020) indican que existe un desconocimiento por parte de los pobladores, concerniente a las funciones y servicios que brinda un municipio, debido a una escasa comunicación entre los decisores y la población.

En el ámbito local, la entidad municipal, ubicada en el distrito de Huamanga es responsable de atender las demandas de prestar los servicios al usuario, por parte de sus pobladores, enmarcándose en una gestión con efectividad de los recursos económicos disponibles; sin embargo, la calidad del servicio se encuentra deficiente debido a que los servidores ediles no cuentan con una capacitación actualizada, esta acción muestra una falta de empatía en el trato al ciudadano que llega por diversos trámites, terminando en una queja. También se debe a una estructura orgánica limitada y descontextualizada que no permite cumplir los objetivos propuestos. Los instrumentos de gestión están desactualizados y se ejecutan parcialmente, se da una escasa coordinación y comunicación entre los funcionarios y servidores. Una falta de planificación en la dirección en el área que administra los recursos financieros. El mayor porcentaje de presupuesto está orientado a proyectos de infraestructura social, no dando prioridad a la atención de la desnutrición crónica infantil de los servicios básicos de seguridad ciudadana, saneamiento y residuos sólidos. En ese sentido, no se crean las condiciones necesarias donde se implemente el flujo institucional y la gestión de calidad, y coadyuve mejorar el acceso a los servicios que brinda el gobierno local con el propósito de mejorar las condiciones necesarias de la ciudadanía.

La relevancia del estudio radica en la búsqueda de soluciones a las

deficiencias encontradas en la entidad, enfatizando las deficientes políticas de gestión que se ven reflejadas en la baja prestación frente a las disposiciones de servicio a la ciudadanía, donde la falta de adiestramiento de trabajadores, y una apatía en reforzar y reevaluar los planes estratégicos por parte de los funcionarios al momento de atender los tramites o demandas de acceso de servicios municipales, lo que conlleva en generar una percepción negativa en los ciudadanos.

En ese marco situacional, se propuso el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023?, y se planteó las problemáticas específicas: (i) ¿Cómo se relaciona la administración municipal y la calidad de servicio?; (ii) ¿Cómo se relaciona las finanzas municipales y la calidad de servicio?; (iii) ¿Cómo se relaciona los proyectos y la calidad de servicio?; (iv) ¿Cómo se relaciona la gobernabilidad y la calidad de servicio?

Por ello, tuvo como justificación en el aspecto teórico, que aumenta las bases y doctrinas con un fin académico (Bernal, 2016). Debido a ello, es importante en la incorporación de los saberes teóricos de las variables relacionada al tema, el cual se va emplear en la elaboración de futuros estudios. En el aspecto de interés social, es relevante porque es beneficiada la población con los resultados obtenidos (Hernández et. al, 2014). Lo cual, se ve como necesidad que la gestión municipal identifique las deficiencias organizacionales, donde los funcionarios puedan mejorar los planes estratégicos con la finalidad de dar una mejor atención al ciudadano. En el aspecto práctico, se busca servir como guía de cambio o plantear soluciones de la realidad problemática (Baena, 2017). Por tanto, con respecto a los resultados, muestra que busca optimizar el servicio municipal, generando un mejor vínculo entre el municipio y su población. En el aspecto metodológico, se estableció instrumentos, procedimientos y técnicas que ayudaron a otros estudios intentando obtener datos precisos, confiables en factores indagados (Hernández & Mendoza, 2018).

Planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023; en el planteamiento de objetivos específicos: (i) Determinar la relación de la

administración municipal y la calidad de servicio; (ii) determinar la relación de las finanzas municipales y la calidad de servicio; (iii) determinar la relación de los proyectos y la calidad de servicio; (iv) determinar la relación de la gobernabilidad y la calidad de servicio.

Se propuso como hipótesis general: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023, y las hipótesis específicas fueron: (i) Existe relación entre la administración municipal y la calidad de servicio; (ii) existe relación entre finanzas municipales y la calidad de servicio; (iii) existe relación entre los proyectos y la calidad de servicio; (iv) existe relación entre la gobernabilidad y la calidad de servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación realizó un estudio minucioso para que puedan profundizar su conocimiento sobre las variables y se genere la resolución del problema. Para ello se encontró las investigaciones internacionales:

Por su parte, Mejia (2023) tuvo como fin de examinar la eficacia de la asistencia y gestión administrativa dentro de un establecimiento municipal, en Pangua. El enfoque es numeral, descriptivo-correlacional; utilizaron y como muestra a 377 personas, con quienes trabajaron un respondiendo un cuestionario, utilizando la escala Likert. Se concluyó que la atención al usuario es mejorable en el sentido de que se diseñe una estrategia de capacitación a los funcionarios públicos, con técnicas de atención al usuario y capacidad resolutive de problemas, coadyuvado a la tecnología que apoyara en la eficacia en el servicio municipal y la sinergia de trabajo en equipo entre los colaboradores.

Acosta (2022), en su investigación mencionó en su objetivo analizar la administración y calidad de los servicios en un municipio público, en Ecuador. Respecto a su metodología se definió dentro de un método cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, no experimental, con un muestreo de 373 personas, quienes respondieron al instrumento del cuestionario, trabajando bajo un análisis estadístico de Spearman. Como conclusión, menciona que existe una correlación alta dado en las variables indagadas debido a que una óptima atención al público impacta de forma directa a los usuarios mediante una elaboración de planificación estratégica y capacitación al personal genera una percepción positiva en los demandantes del servicio municipal.

También, Armas (2022) planteó para determinar cómo la calidad de la atención tiene un impacto en la complacencia usuaria en las instituciones del régimen local de Costa Rica. La metodología se basó en un diseño transversal, un enfoque descriptivo causal y un enfoque cuantitativo, con la determinación de una muestra de 90 personas, quienes respondieron a un cuestionario de modelo Servqual de veinte elementos, con una escala similar a la de Likert. Concluyendo que existe un vínculo positivo entre los componentes analizados, donde las formas de calidad del servicio implantadas por las entidades municipales deberían

presentar una mejora permanente con el fin de generar confianza en los demandantes del servicio.

Así mismo, Bustamante et al., (2020) plantearon como objetivo de estudio, identificar los factores vinculados con el nivel de atención brindado por los proveedores de atención médica pública en Guayas. Su enfoque fue transeccional, descriptivo y cuantitativo. Se descubrió una muestra de probabilística de 533 usuarios que completaron un cuestionario. Se concluye que los servicios prestados son valorados de forma positiva, dándose una adecuada gestión de tramites con una eficacia del tiempo de atención con índices de calidad, atención individualizada y acceso oportuno a los servicios.

Asimismo, Contreras et al., (2019) tuvieron el objetivo de conocer la evaluación en su población sobre de su eficacia de la atención brindada por una institución pública en Colombia. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo. Se presentó un estudio con 832 usuarios que respondieron a un cuestionario modelo Servqualing de veinticuatro ítems con respuestas de escala tipo Likert. Derivándose en un resultado estadístico de Pearson (0.697); en consecuencia, concluyeron que refleja una relación positiva moderada entre los factores indagados donde el buen trato del personal incide de forma positiva en los usuarios percibiendo la calidad y enfatizando la confiabilidad del servicio una atención personalizada, con una comunicación asertiva del empleado el cual debe ser capacitado con los conocimientos requeridos para resolver las dudas y reclamos del cliente acompañado de una adecuada infraestructura física para la atención.

Sobre las investigaciones nacionales, se tiene:

La de Ruiz, (2022), quien buscó establecer la forma cómo el servicio al consumidor dentro de una institución municipal de Lima se relaciona con la gestión administrativa. Se basó con un diseño metodológico de corte transversal, no experimental de método cuantitativo, correlacional. Trabajaron con una muestra de 31 representantes de juntas vecinales y 31 directivos municipales, quienes respondieron al instrumento del cuestionario Likert de escala. Aplicándose el coeficiente estadístico de Spearman ( $Rho=0.928$ ). Según los resultados, se obtuvo como término la existencia de una correlación en ambas variables de forma

positivas entre sí. El presente trabajo aporta al estudio en el sentido de que una adecuada gestión y planificación, la mejora del servicio al cliente se verá reflejada en la gestión organizacional, financiera, humana y técnica de los directivos. Caso contrario los pobladores, quienes no logran alcanzar una percepción favorable debido a los elevados costos, una falta de entrega oportuna de los trámites municipales y una deficiente comunicación.

Entre tanto, Cuellar (2022) cuyo objetivo era determinar el grado de vinculación de la GM y la CS en una entidad pública de Carquin. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental. El tamaño muestral consistió en cincuenta ciudadanos quienes participaron en contestar los test, con respuestas en escala de Likert, de dieciséis ítems. Se trabajó en la plataforma estadística de Pearson ( $Rho = 0.551$ ), y muestra los resultados de que ambas variables se correlacionan directamente y moderada. La investigación pide reorganizar las políticas y manuales de atención que se brinda al ciudadano, así como también actuar con eficacia en el cumplimiento de los cronogramas de planes de trabajo lo que conllevará a una eficiente permanente de la dirección municipal.

De la misma forma, Matos (2022) planteo como objetivo de definir la relación entre GM y CS en una organización pública de Jesús Mary. La metodología de trabajo se basa en el enfoque numeral, correlacional, no experimental y transversalidad. Tuvo una muestra de 33 personas, los que tienen un test de dieciséis y ítems, aplicados en la escala Likert, previamente validadas por un juicio de validadores. Hallándose un resultado estadístico de Spearman ( $Rho = 0.896$ ). Concluyendo que las variables indagadas muestran la directa relación, de manera significativa. Su investigación aportó, en sentido que se debe incrementar las políticas de gestión gubernamental lo que conllevará la calidad de los servicios municipales.

Por su parte, Avellaneda (2022), en su trabajo tiene como finalidad buscar la relación entre GM y CS en un gobierno local de Junín. La estructura de su metodología se basa en un método cuantitativo, aplicable, descriptivo y correlacional, no experimental. La muestra de que realizaron con 66 personas los cuales respondieron un cuestionario de dieciocho ítems. Derivándose en un

resultado estadístico de Spearman ( $Rho=0.534$ ). Concluyendo que hay relación significativa entre las variables estudiadas. Esta indagación aporta al estudio haciendo énfasis en que una eficaz y eficiente administración municipal permite brindar una capacidad para resolver demandas y necesidades de los usuarios donde los colaboradores brindan un servicio público de calidad y buen trato.

Así también, Ramirez, (2022) tuvo como fin mostrar el influjo del gerente general dentro de CS en una organización de carácter público Tumbes. Se implementó una metodología cuantitativa de nivel expresivo, correlacional, no experimental. Se determinó una muestra con 365 personas quienes respondieron dos cuestionarios de dieciséis ítems con escala de respuesta múltiple tipo Likert. Analizándose con Spearman ( $Rho = 0.916$ ). Se demostró a las variables que tienen relación efectiva, directa en ambas. El aporte investigativo se da porque refleja la importancia en rediseñar el plan estratégico municipal y la estructura organizacional estableciendo una capacitación permanente en los trabajadores con el fin de producir una calidad de servicio al usuario atendiendo sus demandas.

Sobre la base filosófica entendemos que Humanismo se basa en el estudio del hombre, tomándolo en importancia y valor en entorno al mundo, destacando sus capacidades y su razón, buscando recatar las tradiciones y obras de la cultura grecorromana, dejando a un lado las tradiciones teocráticas, la religión. Según Friedrich Immanuel Niñearme (1808) hacen una revisión de la filosofía, la cultura y la religión occidentales, quien acuñó el término alemán "Humanismus" en 1808 para denotar una doctrina intermedia centrada en el estudio de los clásicos grecolatinos.

Siglo XIX Friedrich Immanuel Niehamer (1766-1848) usó el significado moderno de humanismo, pero es un término antiguo. El término "humanista" se utilizó durante el Renacimiento Italiano. Y se da en quienes estudian humanidades, a su vez, se manifiesta como amor por la humanidad, la forma de hoy en día ya es un humanismo moderno y contemporáneo. Es esta doble orientación la que queremos mostrar y señalar algunos de los principales rasgos que diferentes autores atribuyen al tema.

La corriente filosófica del racionalismo, basada en la razón, y a partir de esta se explaya una situación de forma deductiva, que donde la prioridad del conocimiento racional de la verdad, además indica todo conocimiento es distinto y

claro. Descartes (1596-1650), quien es considerado como progenitor de la filosofía moderna, propone que, para llegar a la verdad, se da únicamente a través de la razón, y que esta es única. En la ciencia también se inicia aplicando esta justificación, de que las verdades se descubren con la razón. Dejó que el acto racional de la deducción sea el centro de su pregunta y, de esta manera, descubra la verdad compleja, a partir de la deducción simple.

Las corrientes filosóficas en referente a calidad y administrar, además de satisfacción de necesidades y expectativas de las personas.

Por otro lado, William E. Deming (1900-1993), quien hace el concepto de calidad total, trabajó para formular su propia filosofía de calidad japonesa, su aplicación a la enseñanza produce resultados sorprendentes. Hospitales, industrias, bufetes de abogados, universidades, incluso proporcionó servicios de consultoría a muchas empresas públicas.

Gestión de calidad total de Philip B. Crosby (1926-2001), quienes fueron exitosos hombres de negocios norteamericano, quien principales contribuciones al escenario de la teoría, en cuanto a la gestión, se ha introducido la idea de gestión de calidad integral. Crosby ideó un plan llamado "Cero defectos" y más allá "Plan de calidad 14 puntos" y "Cinco absolutos" calidad". En general, la escuela de Crosby está a la altura, la calidad es libre, es decir, cualquier práctica con este fin habrá un excedente para asegurar la calidad del producto. Además, Crosby confirmó que, de hecho, no hay liderazgo de calidad y, por lo tanto, se genera un porcentaje muy alto de residuos. Control de Garantía de Calidad, según Kaoru Ishikawa (1915-1989) quien es un famoso consultor que se especializa en áreas de control y seguimiento de la calidad. Quien es tomado como el padre de la teoría de la causa raíz, se aplica la masa. Principalmente, recomienda determinar la causa ineficiencia del proceso de producción, y erradicar su ocurrencia en principales contribuciones son: Mapa de Ishikawa, cuyo otro nombre es diagrama de causas y efectos y las siete herramientas de calidad. Especialista en control de calidad cuyo aporte de establecimiento de un sistema de calidad, que cumpla con el valor del proceso de negocio. El sistema de calidad en esta teoría incluye dos tipos: tipo de Gestión y Desarrollo.

Se empleó para la primera variable la Teoría de la Mejora Continua, sustentada por el filósofo Kaizen, que indica dentro de una organización constituida, en esta se puede mejorar en sus lineamientos y procesos internos y que es necesario que se tenga claro la ideología organizacional gradual, que cada ente de la estructura tenga en claro sus objetivos metas, tecnología, indicadores, estandarización para poder mitigar los desaciertos (Mihaila et al., 2019)

En el procedimiento de la realización y el progreso investigativo indagaron un conglomerado teórico para la profundización de las variables. Sobre la primera, se consideró a Arraiza como el principal responsable (2019), quien indica que es un proceso sistemático de flexibilidad e integral que se direcciona al logro de mejores resultados para cumplir con las necesidades y expectativas del público usuario, a través de brindar servicios públicos. En ese sentido, Cotrina y Flores, (2022) señalan que se da cuando los gobiernos municipales plantean actividades de corto y largo plazo, buscando el perfeccionamiento de sus procesos y por ende generar beneficios y desarrollo en la población a nivel económico, social y ambiental.

Asimismo, Castillo et al., (2020) afirma que el gobierno local es una vinculación basada en normas de participación donde es factible realizar las políticas públicas y a la vez asumir las consecuencias de las decisiones de bienestar del pueblo. Por su parte, Chávez et al. (2019) sostiene que se realiza por medio de gestiones de orden administrativo con el fin de gestionar adecuadamente sus funciones dentro de su ámbito geográfico, y con ello planificar el desarrollo local. Según, Alvarez y Delgado (2020), refieren que es la entidad de principal línea de implementación de políticas y es responsable de coordinación y dirección del plan presupuestal de forma eficaz, ofreciendo servicios públicos y avanzando en la formación de actividades favorables a la comunidad. Así también, Tarrillo et al., (2022) considera que se enmarca en la dirección de recursos financieros priorizados en la realización de actividades en base a tácticas gubernamental de gobierno, en un tiempo definido evaluando el desempeño de políticas públicas en la atención de los requisitos sociales.

En resumen, la gestión municipal es responsable de la planeación de estrategias por medio de la implementación de planes con intención de generar una

mejora en la vida de los ciudadanos, por consiguiente, debe ser liderado por la autoridad edil basada en cultura participativa, delegando las funciones y tareas en grupos de trabajo, para así lograr administrar los servicios de calidad junto al involucramiento de la sociedad civil por una transparencia gubernamental. Arraiza (2019) señala que la gestión municipal se diversifica la administración municipal, las finanzas municipales, los proyectos y la gobernabilidad.

En cuanto a la primera dimensión de administración municipal, Arraiza (2019) sostuvo que la orientación de la aplicación de las decisiones gubernamentales local, por medio del uso de los recursos disponibles cuyo elemento es la territorialidad donde se despliega las competencias y es más cercano con la sociedad civil. También, Gonzales (2022) refiere que es la implementación de políticas públicas en cuanto a la ejecución adecuada del gasto público bajo estándares de integralidad para el beneficio de los usuarios.

Con respecto a la segunda dimensión finanzas municipales, Arraiza (2019) indica que es una herramienta principal en la gestión de los recursos por parte de los municipios el cual brinda información con la finalidad de emprender una excelente gestión de ingresos y asignación de gastos con una política de estabilización. Según, Anaya y Quiñones, (2017) menciona que es la fijación en las necesidades recurrieras con el fin de generar futuras finanzas en el servicio público, para dar como impulsor económico en la consecución del crecimiento del bienestar social, cumplimiento de programas de gobierno y equilibrio financiero.

Asimismo, la tercera dimensión proyectos, Arraiza (2019) sostiene que es el conjunto de acciones que responden a la formulación, implantación y evaluación del grado de cumplimiento de una unidad indivisible de análisis y decisión del sector estatal que implica la realización de una inversión pública. Asimismo, Quiroz, (2022) señala que al momento de diseñar un proyecto o programa se debe establecer procedimientos de gestión para atender rápidamente las necesidades de los ciudadanos.

La cuarta dimensión gobernabilidad, Arraiza (2019) refiere que es un rasgo de una población en la que la autoridad se desenvuelve por medio de un conjunto de mecanismos que favorezcan a las demandas ciudadanas garantizando el desarrollo económico y comunitario. Por su parte, Condor, (2023) sostiene que son

espacios y procesos de poder participativo de consenso y acuerdos de los ciudadanos con el fin de que tomen iniciativas en los diferentes niveles y buscando el bienestar social enfocado en el desarrollo local sustentable.

La teoría o modelo implementado es el SERVQUAL refiere que, la eficacia en la atención es la diferencia dado en el conocimiento del consumidor y la prestación del servicio, cuanto mayor sea la diferencia mejor será el servicio (Parasuraman et al., 1985)

En cuanto a la segunda variable relacionada con la calidad del servicio, se consideró como autor principal a Lovelock y Wirtz, (2009) quienes señalan que como la construcción de indicadores técnicos, cuyo cumplimiento combinado garantizará la actividad de atención con mejor condición, llegando a satisfacer las demandas de los usuarios de forma eficiente. Por su parte, Izquierdo, (2021) refiere que está fundamentado en el conocimiento de las demandas del público en general se debe realizar una actualización de políticas de calidad para el acceso igualitario de los servicios.

Según, Lopez, (2020) es una obligación de la gestión pública y el medio con que cuenta el Estado para satisfacer las necesidades poblacionales ofreciendo un mejoramiento de la oferta de servicios municipales.

También, Teran et al., (2021) indican que en las organizaciones se viene innovando en el servicio que brinda a sus clientes siendo necesario plantear acciones de mejora innovando con tecnología y trabajo administrativo. Asimismo, Zela, et al., (2021) refieren que el enfoque gerencial requieren trabajadores dispuestos a cambiar para mejorar la atención, a través de procesos y simplificar la administración. En ese sentido, Barrera y Ysuiza, (2018) sostienen que es necesario efectuar una evaluación de la actividad burocrática con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio brindado, enfatizando la gestión de recursos humanos y la innovación tecnológica. De manera similar, Canaza et al., (2021) puntualizan que es una actividad organizada que busca la satisfacción de forma continua y uniforme de las necesidades de carácter público, a través de la dirección estatal.

En resumen, la calidad del servicio está relacionada con el uso de los recursos empleados en las entidades gubernamentales con el fin de ofrecer un

óptima prestación del servicio en los cuales se debe establecer acciones de mejora de capacitación constante a los servidores estatales donde las administraciones públicas sean eficientes en sus funciones buscando el bienestar comunitario y el logro de los objetivos trazados. Lovelock & Wirtz (2009) señalan que la calidad de atención se desarrolla en cinco dimensiones: tangible, la capacidad de respuesta y la confiabilidad, empatía y certeza

Sobre la primera dimensión tangibles, Lovelock & Wirtz (2009) sostienen que son las representaciones y aspectos físicos de las instalaciones, equipos, personal y materiales que se brindan al momento de la prestación del servicio donde los usuarios evalúan la calidad. Asimismo, Sabastizagal et al., 2023, mencionan que son los elementos relacionados con la apariencia del personal, el acondicionamiento físico de la organización, infraestructura, máquinas y el ambiente con el fin de lograr un servicio óptimo al usuario.

En cuanto a la segunda dimensión de condiciones de respuesta, Lovelock & Wirtz (2009) indican que es la disposición a colaborar con los usuarios o clientes para brindarles un servicio. Por su parte, Castañeda y Lugo (2022), mencionan que es la predisposición de dar una atención adecuada a los usuarios contando el personal adecuado, capaz de brindar un servicio con efectividad, detectando las dificultades con el fin de gestionar iniciativas de mejora.

En referencia a la tercera dimensión confiabilidad, Lovelock & Wirtz (2009) sostienen que es la capacidad de brindar el servicio de manera confiable y cuidadosa. También, Silva, et al., (2021) indican que consiste en las capacidades de organización para cumplir con los servicios y las preferencias de los colaboradores de manera efectiva, precisa y confiable.

Sobre la cuarta dimensión empatía, Lovelock & Wirtz (2009) menciona que es la evidencia del nivel de interés y atención personalizada que brindan las organizaciones a sus clientes o usuarios. En ese sentido, Nyadzayo y Knajehzadeh, (2016) mencionan que está vinculado con el usuario y trato preferencial que la entidad genera, tomando en cuenta los aspectos de horarios de atención y formas de atención al ciudadano .

Finalmente, la quinta dimensión certeza, Lovelock & Wirtz (2009) puntualizan que es la seguridad, conocimiento, profesionalidad, trato de usuarios, como también con el fin de crear confianza y credibilidad. Así mismo, Murali et al., (2016)

considera que es la seguridad que los empleados generen a los usuarios por medio de los saberes y competencias del servicio efectuado como la cortesía y la actitud interpersonal.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Es pura o básica. Según Vargas (2009) es el uso de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina. En ese sentido, el estudio actual busca soluciones a la problemática en un momento específico.

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

Tuvo diseño no experimental. Por lo tanto, según Neill y Cortez (2018), este estudio se lleva a cabo sin intervención ni manipulación de las variables. indagadas observando su comportamiento en su situación natural y luego proceder a su respectivo análisis.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2014). Menciona que la estructura en un proceso sistemático de recojo de datos los cuales son utilizados en la validación de la hipótesis de estudio mediante del análisis estadístico.

El nivel del estudio fue descriptivo. Según Arias (2012) manifiesta que es aquella que realiza la descripción de un hecho, persona o comunidad para determinar su estructura sin buscar las causas que la producen. Asimismo, la investigación es de nivel correlacional, se analiza las características de las variables con el fin de establecer la intensidad de relacionar entre ambos conceptos de estudio en función a un modelo definido y al instrumento. (Ñaupas et. al, 2018)

La investigación será de corte transversal, menciona, Bernal (2016) que el proceso de la investigación y recolección de información se concreta en un tiempo determinado no tomando en cuenta la información de diferentes periodos.

El modelo tomado fue el modelo hipotético-deductivo, ya que al formular el problema se planteó la hipótesis a ser comprobados después del análisis de la información.

Tomado en cuenta en un ciclo de inducción, deducción e inducción para la definición de la hipótesis, aceptando o rechazando. (Mario Bunge, 2010)

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable N° 01**

Fue un procedimiento sistémico, flexible e integral que se direcciona al logro de mejores resultados para compensar demandas de usuarios de los usuarios mediante la atención de servicios públicos (Arraiza, 2019).

Operacionalmente la variable gestión municipal fue medida de un cuestionario basado en las dimensiones: administración municipal, finanzas municipales, proyectos y gobernabilidad.

Los indicadores son: capacitación constante del personal, acceso a servicios igualitarios, políticas de regulación y control, servicios digitales, trabajo en equipo, manejo presupuestario, información financiera, recaudación municipal, ampliación de inversión, servicios municipales, monitoreo y evaluación, saneamiento municipal, transparencia, participación local, sociedad civil, la escala es ordinal.

#### **Variable N° 02:**

Es la construcción de indicadores técnicos cuyo cumplimiento combinado fortalecerá la asistencia del servicio en condiciones pertinentes al satisfacer las demandas de los ciudadanos de forma eficiente (Lovelock y Wirtz, 2009).

Operacionalmente la variable desempeño laboral fue medida por medio de una encuesta basada en criterios tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y certeza.

Los indicadores son: Equipos y mobiliarios, instalaciones, personal, información confiable, requerimientos, predisposición, interés en la atención, servicio oportuno, conformidad, mejora de la percepción, actitud del empleado, trato personalizado, escucha activa, personal amable, dominio, credibilidad

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

La población fue compuesta con 38 servidores de un municipio distrital en Huamanga, Ayacucho, 2023.

Población según López y Fachelli (2015), refiere al conjunto de elementos que conforman el ámbito de interés y que se utilizan para inferir conclusiones de forma estadística y teórica.

La muestra fue censal, ya que, incluye a los 38 empleados de la institución municipal en estudio.

Según Monje (2011), la muestra es un subconjunto de unidades representativas de un conjunto poblacional con el propósito de disponer resultados reales.

Usó muestreo no probabilístico de provecho o intensional. Según Ñaupas et ál. (2014), “en este caso el investigador escoge los individuos de la muestra según las circunstancias de mayor facilidad” (p.254).

La unidad para analizar la tesis de investigación fueron trabajadores de una municipalidad distrital en Huamanga, Ayacucho.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó el test de encuesta para recopilar datos. Según Baena (2017), es una técnica usados en estudios de tipo descriptivo con fin en obtener y recopilar datos formulando las interrogantes a los participantes de la muestra frente a la problemática detectada.

Se empleó el instrumento del cuestionario en el cual se presentan respuestas de forma directa para obtener el punto de vista directo en colaboradores de un caso en particular. Por otro lado, Arias, (2012) considera como un cuestionario que se formulan con coherencia y están relacionadas con las variables de la investigación cuyo objeto es obtener datos.

La validación de herramientas se sometió a un juicio de revisores donde se evaluó y garantizó que la investigación se desarrolle de forma estructurada midiendo con exactitud las variables con el fin de que cumpla los criterios de pertinencia, relevancia y claridad (Yuni y Urbano ,2014)

La confiabilidad del instrumento es importante en el aspecto que permite que los resultados sean precisos y coherentes la cual permite la estabilidad con la que se obtiene en resultados similares al aplicarlo de forma sistemática (Hernández y Mendoza, 2018). En ese sentido se contó con la confiabilidad en la variable calidad

de la ciudad con un valor de ,822 y de la variable gestión municipal con un valor de servicio en un ,831 es decir que dichos instrumentos tienen seguridad y fiabilidad alta en ser aplicados.

### **3.5 Procedimientos**

En lo concerniente al proceso de la investigación al principio se estableció las variables de revisión, seguido por la formación y construcción del marco teórico con la revisión obtenida de fuentes literarias de tipo primaria y secundarias existentes, con la finalidad de establecer una base teórica sustentable en la indagación. A continuación, se procedió a elaborar las herramientas de recopilación de información aplicados en miembros con la conversación anticipada y aprobación de las autoridades correspondientes. Por último, se elaboró el análisis, empleando técnicas padrones descriptivas. La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se utiliza en una evaluación de muestras en menos de 50 elementos. Se utiliza la hipótesis alterna que afirma que la distribución no es normal, mientras que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman considera los valores jerarquizados de cada variable y su relación.

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

Luego de obtener la base de información en el formato Excel, donde mostramos en columnas las dimensiones e variables y al mismo tiempo en las filas el número total de la muestra, se procede a utilizar el software estadísticos SPSS V25 donde se realizó un conjunto de procedimiento internos en referido programa, para poder identificar dentro los Resultados, a continuación se desarrolla la estadística descriptiva, es aquella medida donde los resultados se distribuyen de manera ordenada en tablas y gráficos que permiten una generalización de los datos obtenidos (Rendón y Macías, 2016). Y, por otro lado, se responderá las hipótesis de investigación mediante la estadística inferencial, es aquella que permite la previsión posible de los resultados o características obtenidos tras luego aplicar el instrumento de investigación.

Para poder determinar si se utilizará una prueba paramétrica y no paramétrica, se realizara mediante el programa SPSS V25 la prueba de normalidad

, cuya condición refiere si la muestra ( $n < 50$ ) se aplicara la prueba de Shapiro Wilk, mientras tanto si es ( $n > 50$ ) Kolmorovh Smirnov. Por lo tanto, la muestra es de  $38 < 50$  participantes se cumple que se aplico con Shapiro Wilk.

### **3.7 Aspectos éticos**

La metodología de presentación de citas y referencias se examinó de acuerdo con las normas APA. El principio de beneficencia, se buscó el bienestar del individuo sobre cualquier indicador evaluado. En cuanto al principio de no maleficencia, evitando causar los daños de manera intencional. En la fase de recopilación de datos se completó con mucha confidencialidad sobre la identidad, respecto a los informantes, realizando los cuestionarios de manera anónima. Así mismo en el principio de autonomía el participante brindo su consentimiento informado sin ser coaccionados ni manipulados. Respecto al principio de justicia, los individuos tienen los mismos derechos y fueron tratados por igual bajo la normativa y procedimientos propios de investigar.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Frecuencia y porcentaje de la variable GM*

Nivel	Gestión municipal		Administración municipal		Finanzas municipales		Proyectos		Gobernabilidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	13	24%	12	31%	15	39%	19	51%	25	66%
Medio	21	55%	22	57%	21	66%	17	44%	10	27%
Alto	4	21%	4	12%	2	5%	2	5%	3	7%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

### Interpretación

En la presente tabla de la variable " GM", Se define que la mayoría de las respuestas están en el nivel medio, con un 55 % de las respuestas. El nivel bajo representa el 24% de las respuestas, mientras que el nivel alto representa solo el 21%. En los resultados se observa que los trabajadores respondieron en un nivel medio que dentro de la entidad municipal existe una regular administración gubernamental, además una capacitación constante al personal administrativo, el acceso a los servicios igualitarios también mencionan en mayoría que las finanzas de la municipalidad son manejadas de manera regular y la ejecución de proyectos de inversión tiene un promedio regular y con respuesta a la gobernabilidad, por otro lado se cumple una transparencia en procedimiento administrativo según de cada proyecto de inversión, se denota la participación activa de los usuarios.

En Administración municipal, el nivel bajo representa en un 31%, seguido por el nivel medio con un 57% y el nivel alto con un 12%. En los resultados se percibe que los trabajadores respondieron en un nivel medio que dentro de la entidad municipal se cumple de manera adecuada la administración municipal por parte del alcalde y los regidores. Y el personal administrativo es capacitado de manera permanente en temas especializados, como también el acceso a los servicios administrativos ya que el personal tiene los mismos derechos y libertad.

En Finanzas municipales, el nivel bajo representa el porcentaje de 39%, seguido por el nivel medio con un 66% y el nivel alto con un 5%. En los resultados

se percibe que los trabajadores respondiendo un nivel medio, ya que se maneja de manera adecuada el presupuesto financiero para todos los proyectos de inversión y programas con una debida fiscalización por parte del Consejo municipal, por otro lado, existe una recaudación municipal regular en el tema de impuestos arbitrios y demás otras tasas municipales.

En Proyectos, el nivel bajo representa el porcentaje de 51%, seguido por el nivel medio con un 44% y el nivel alto con un 5%. En los resultados se observa que los trabajadores respondieron en un nivel bajo, con respecto a los proyectos de inversión gubernamental que ejecuta la municipalidad se encuentra en demora por los procedimientos administrativos, además los servicios municipales que brinda la entidad gubernamental son poco céleres y demora en el proceso de buena pro. Por lado en referencia al monitoreo y evaluación de los procesos administrativos este tiene una demora constante debido al incumplimiento de los requisitos para la convocatoria de algún proyecto de inversión pública.

Finalmente, en Gobernabilidad, el nivel bajo representa el porcentaje de 66%, seguido por el nivel medio con un 27% y el nivel alto con un 7%. En los resultados se observa que los trabajadores respondieron en un nivel bajo que la transparencia dentro de los procedimientos administrativos tiene falencias en el cumplimiento de los requisitos según la TUPA, además se observa una participación local y de la sociedad civil en menor porcentaje debido a las políticas de inclusión que la municipalidad promueve.

**Tabla 2***Frecuencia y porcentaje de la variable CS*

Nivel	Calidad de servicio		Capacidad de respuesta		Confiabilidad		Empatía		Tangibles		Certeza	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	18	47%	19	50%	10	26%	8	21%	36	94%	32	75%
Medio	19	52%	19	50%	27	71%	27	71%	2	6%	5	15%
Alto	1	1%	0	0%	1	3%	3	8%	0	0%	1	10%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

### Interpretación

Para la variable "CS" en el nivel bajo representa 47%, mientras el nivel medio tiene el valor de 52% y el nivel alto con un 1%. En los resultados se percibe que los trabajadores respondieron un nivel medio que la calidad de servicio dentro de la institución local es regular, ya que el equipo y mobiliario tienen carencias en su implementación además falta poner una mejor atención en el área de mesa de partes y como también incrementar la motivación del personal y sobre todo el dominio en la especialización de cada labor.

En capacidad de respuesta el nivel bajo representa un 50,0%, el nivel medio un 50,0% y el nivel alto con un 0,0%. En los resultados se percibe de los trabajadores respondieron en un nivel bajo y medio, dónde agregan que dentro de la institución existen equipos que están en un estado regular y en uso permanente, como también mobiliarios que faltan darle mantenimiento, en las instalaciones está en un estado regular y consideran que falta refaccionar de manera adecuada.

En confiabilidad el nivel bajo representa un 26%, le nivel medio con un 71%, y el nivel alto 3%. En los resultados los trabajadores respondieron un nivel bajo y nivel medio, que la capacidad de respuesta ante una situación crítica por parte del personal es confiable el uso de los requerimientos al área de logística son permanentes para implementar de manera adecuada cada área usuaria de acuerdo a sus necesidades y sobre todo el personal está predispuesto a ayudar brindando una atención primordial y de calidad.

En empatía el nivel bajo representa un 21%, el nivel medio con un 71%, y el nivel alto 8%. En los resultados se observa que los trabajadores respondieron en un nivel medio, qué existe un interés en la atención en el servicio de calidad de las

distintas áreas al mismo tiempo consideran que la tensión se brinda en un tiempo celeridad y al mismo tiempo se da un servicio oportuno ya que el usuario se siente satisfecho y conforme con la confianza que se le brinda.

En tangible el nivel bajo representa con un 94%, el nivel medio con un 6%, el nivel alto un 0,0%. En los resultados se percibe que los trabajadores que los respondieron un nivel bajo, ya que consideran que dentro de la entidad gubernamental falta mejorar la percepción de los trabajadores en función a la labor que desempeña sobre todo a la actitud del empleado que cada día le falta poner empeño y ganas el trato personalizado que brinda el personal al usuario es poco confiable y sobre todo por la excesiva presión y el estrés constante falta estimular la escucha activa

En certeza el nivel bajo representa con un 75%, el nivel medio con un 15% y el nivel alto un 10%. En los resultados se percibe en un nivel bajo ya que consideran que el personal le falta brindar un mejor trato además el dominio de los cargos y sobre todo la credibilidad en las actuaciones de acuerdo a la especialización a trabajar.

## Análisis inferencial

### Hipótesis General.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023

**Tabla 3**

*Resultados de Rho de Spearman de GM y CS*

			Gestión municipal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

### Interpretación

La tabla 3 exhibe los resultados de la correlación de las variables de GM y CS, esgrimiendo el coeficiente de correspondencia de Spearman. Los resultados muestran una correlación positiva moderada entre estas dos variables, con un coeficiente de correlación de 0.637 y un valor de significancia (p-value) de 0.000 por lo que se admite la hipótesis alterna y se impugna la nula. En consecuencia, existe una relación significativa estadísticamente entre la GM y la CS.

### Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la administración municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023

**Tabla 4**

*Resultados de Rho de Spearman de CS y AM*

		Calidad de servicio	Administración municipal
Rho Spearman	de Calidad de servicio	1,000	,634**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	38	38
	Administración municipal	,634**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	38	38

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

### Interpretación

La tabla 4 presenta las consecuencias de la correlación entre la dimensión administración municipal y la variable calidad de servicio, manejando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados descubren una correlación positiva moderada entre administración municipal y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.634 y un valor de significancia (p-value) de 0.000, por ende, que se admite la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Esto indica que indica una relación estadísticamente significativa entre la administración municipal y la calidad de servicio.

## Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre finanzas municipales y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023

**Tabla 5**

*Resultados de Rho de Spearman de CS y FM*

			Calidad de servicio	Finanzas municipales
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,474**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	38	38
	Finanzas municipales	Coefficiente de correlación	,474**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	38	38

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

## Interpretación

La tabla 5 exhibe las consecuencias de la correlación entre la dimensión finanzas municipales y la variable de calidad de servicio, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados descubren una correlación positiva moderada entre finanzas municipales y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.474 y un valor de significancia (p-value) de 0.003 en base a ellos, que se admite la hipótesis alterna y se impugna la nula. Lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre finanzas municipales y la calidad de servicio.

### Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre los proyectos y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023.

**Tabla 6**

*Resultados de Rho de Spearman de CS y Proy.*

		Calidad de servicio		Proyectos	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,558**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	38	38	
	Proyectos	Coefficiente de correlación	,558**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	38	38	

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

### Interpretación

La tabla 6 presenta los resultados de la correlación entre la dimensión proyectos y la variable calidad de servicio, gestionando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelan una correlación positiva moderada entre proyectos y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.558 y un valor de significancia (p-value) de 0.000, por lo cual se admite la hipótesis alterna y se niega la nula. Lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre proyectos y la calidad de servicio.

#### Hipótesis específica 4

H1: Existe relación entre la gobernabilidad y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023

**Tabla 7**

*Resultados de Rho de Spearman de CS y Gob.*

		Calidad de servicio		
		Gobernabilidad		
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Gobernabilidad	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

#### Interpretación

La tabla 7 presenta las consecuencias de la correlación entre las variables de calidad de servicio y gobernabilidad, manejando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados descubren una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y gobernabilidad, con un coeficiente de correspondencia de 0.657 y un valor de significancia (p-value) de 0.000 por esto, se admite la hipótesis alterna y se impugna la nula. Lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y gobernabilidad.

## V. DISCUSIÓN

Se realizó la contrastación de los resultados, los antecedentes, el análisis literal e inferencial para desarrollar el capítulo de la discusión que a continuación se establece:

Con respecto a los resultados contrastados en la investigación, se tuvo el resultado de la variable GM en un valor de nivel medio, con un 55% de las respuestas. El nivel bajo representa el 24% de las respuestas, mientras que el nivel alto representa solo el 21%. En los resultados se observa que los trabajadores respondieron en un nivel medio que dentro de la entidad municipal existe una regular administración gubernamental, además una capacitación constante al personal administrativo, el acceso a los servicios igualitarios también mencionan en mayoría que las finanzas de la municipalidad son manejadas de manera regular y la ejecución de proyectos de inversión tiene un promedio regular y con respuesta a la gobernabilidad, por otro lado se cumple una transparencia en procedimiento administrativo según cada proyecto de inversión, se denota una activa participación de la sociedad civil. Y por otro lado de la variable calidad de servicio, en el nivel bajo representa 47%, mientras el nivel medio tiene el valor de 52% y el nivel alto con un 1%.

En los resultados se percibe que los trabajadores respondieron un nivel medio que la calidad de servicio dado en la entidad es regular, ya que el equipo y mobiliario tienen carencias en su implementación además falta poner una mejor atención dentro del área de mesa de partes, como también incrementar la motivación del personal y sobre todo el dominio en la especialización de cada labor. Los resultados muestran una correlación positiva moderada entre estas dos variables, con una cifra de correlación de 0.637 y un valor de significancia (p-value) de 0.000 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Que corresponde al objetivo general, donde fue hallar la correlación que existe entre la variable 1 y 2, dentro de un gobierno local, se tiene como resultados de la hipótesis general, en el sentido que la prueba de normalidad a aplicar es el Shapiro Wilk ya que la muestra de trabajo es menor a 50 participantes, es decir 38 trabajadores de la municipalidad al mismo tiempo se define que el coeficiente de correlación de (Rho = 657) y el valor de significancia es de 0,00 menor a 0,05 el

cual se interpreta que se acepta la hipótesis alterna y una correlación positiva moderada. Teniendo la similitud de investigación, por según Acosta (2022), de enfoque cuantitativo, de nivel correlativo, diseño no experimental y corte transversal. Dando como resultado que existe un grado de significancia de 0,00 menor a 0,05 esto sigue es exactamente la hipótesis alterna, además la muestra de estudio fue de 38 personas se aplicó la prueba de Kolmogorov- Smirnov. En los resultados infiere que para gestionar de manera urgente las demandas crecientes es necesario aplicar un sistema que pueda poner en marcha los servicios sociales de la municipalidad.

La relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio se relaciona de manera directa es decir si existe una adecuada elaboración de la planificación estratégica y sobre todo la capacitación al personal que es muy importante imprescindible es atender resultados óptimos en referencia a la calidad del servicio y eso favorecería en cuestión directa al servicio municipal. En el mismo tenor se tiene el antecedente de Mejía (2023) Dicha investigación este enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal además la muestra es de 377 personas, por lo cual se está aplicando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov es decir más de 50 participantes.

Con respecto a los resultados de la investigación, en relación a la gestión administrativa y la calidad de servicio en una entidad municipal de Pangua, se tiene que existe un grado de significancia de 0,000 menor a 0,05 la prueba de hipótesis alterna. Por lo que, última para la realización en la mejora en la atención de calidad de servicio, y esta al mismo tiempo tenga pues un diseño de plan en la capacitación de los servidores públicos con técnicas de atención al usuario y la capacidad resolutoria de problemas, si en el caso se pueda ver una mejoría ello tendrá un resultado positivo en la eficacia del servicio municipal y su relación con el trabajo en coordinado, por ende, la calidad de atención será eficiente.

Según las bases teóricas de la variable gestión municipal se tiene a Arraiza, (2019) quién sostiene que la gestión municipal es un proceso interno, integral, flexivo qué compone un conjunto de resultados procedimientos a fin de lograr satisfacer los intereses de los ciudadanos ya que el fin de una municipalidad es la prestación de servicios públicos. Del mismo modo Cotrina y Flores (2022) agrega que para generar los beneficios y desarrollo a corto y largo plazo es necesario

plantear un cronograma de actividades para lograr la satisfacción. Agregar Castillo et al., (2020) aporta que para una adecuada gestión municipal se debe implementar normas y leyes reglamentos que autoricen la potestad administrativa y sobre todo tomar decisiones para el bienestar público.

En referencia a la variable calidad de servicio a Lovelock y Wirtz, (2009) Agrega que para buscar las condiciones óptimas es necesario cumplir la satisfacción de las demandas del cliente a fin de verificar los intereses vulneraciones y necesidades. Como también Izquierdo, (2021) que es necesario que para tener una buena calidad de servicio el acceso sea igualitario para todos. Y Teran et al., (2021) menciona que para lograr una satisfacción adecuada se debe implementar las Tics en la gestión municipal.

Respecto al primer objetivo específico fue determinar la relación entre la variable de calidad de servicio y la dimensión administración municipal en una municipalidad distrital, los el nivel bajo representa en un 31.6%, seguido por el nivel medio con un 57.9% y el nivel alto con un 10.5%. En los resultados se percibe que los trabajadores respondieron en un nivel medio que dentro de la entidad municipal se cumple de manera adecuada la administración municipal por parte del alcalde y los regidores. Y el personal administrativo es capacitado de manera permanente en temas especializados, como también el acceso a los servicios administrativos ya que el personal tiene los mismos derechos y libertad. Los resultados muestran una correlación positiva moderada entre la administración municipal y la calidad de servicio, con un coeficiente de 0.634 y un valor de significancia (p-value) de 0.000 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa.

Así mismo en el antecedente Armas (2022) Planteado con un enfoque cuantitativo, carácter descriptivo causal, diseño transversal y con una muestra de 90 personas por lo cual su prueba de normalidad es de colmo Bosch es decir más de 50 participantes. Es resultado es aplicado por el modelo Path (0,082) Dónde dónde se interpreta que existe una correlación positiva. Concluyendo que existe una corelación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario no a más factores dados por a causa de la adecuada estrategia en la calidad de servicio estque incrementaría en mayor cuantía la calidad de servicio, generando una confianza en los usuarios.

En conclusion, existe la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, cuando los factores dados por una adecuada estrategia en la calidad de servicio, esta incrementará en mayor cuantía su calidad, sin generar desconfianza en los usuarios del servicio. La investigación tiene una muestra de 832 usuarios que respondieron el cuestionario de modelo, además el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, corte transversal, y da como resultado el coeficiente de correlación de Pearson de 0.697 el cual es positiva alta. Existe una correlación entre la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios, generando de esta manera una mejor confiabilidad respecto a la atención brindada es necesario también acotar que para que exista una calidad de servicio es necesario la comunicación directa y asertiva de los trabajadores el cual deben estar capacitados y especializados en la actividad a trabajar al mismo tiempo es de vital importancia atender de manera urgente las quejas y los reclamos de los clientes a fin de poder integrar a soluciones eficientes. Las bases teóricas de la dimensión administración municipal según Arraiza (2019) menciona que los recursos municipales deben estar orientados a fin del bien común. Mientras Gonzales (2022) que el gasto público debe estar adecuado en referencias a las políticas públicas en beneficios de los ciudadanos.

Respectivamente al segundo objetivo específico, el que era determinar la relación entre las finanzas municipales y la calidad de servicio en una municipalidad, en cuyos resultados el nivel bajo representa el porcentaje de 39.5%, seguido por el nivel medio con un 55.3% y el nivel alto con un 5.3%. En los resultados se percibe que los trabajadores respondiendo un nivel medio, ya que se maneja de manera adecuada el presupuesto financiero para todos los proyectos de inversión y programas con una debida fiscalización por parte del Consejo municipal, por otro lado, existe una recaudación municipal regular en el tema de impuestos arbitrios y demás otras tasas municipales. Además, los resultados muestran correlación positiva moderada entre finanzas municipales y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.474 y un valor de significancia (p-value) de 0.003, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y finanzas municipales.

Por lo que coinciden en la investigación el antecedente Bustamante et al. (2020) con un enfoque cuantitativo, descriptivo con una estructura no experimental y transversal, usando la prueba de normalidad fue Kolmogorov-Smirnov, donde la muestra es de 533 usuarios que respondieron el cuestionario además en los resultados se aplicó el grado de significancia con un valor de 0,00 menor a 0,05. Por lo que se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que para mejorar los servicios prestados de manera positiva y cumpliendo la gestión de trámites con una eficacia en el tiempo de atención es muy necesario que esta sea adecuada para que la calidad del servicio tenga un acceso oportuno a los servicios.

Ruiz (2022) planteo como investigación un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional con diseño no experimental y de corte transversal la prueba de normalidad fue de Shapiro Wilk ya que el número de participantes es de 31 personas encuestadas. Cuyo resultado se aplicó con el coeficiente de Rho de Spearman en un valor de 928 es decir la correlación es positiva muy fuerte además es grado de significancia es de 0,00 menor a 0,05. Por ende se acepta la hipótesis alterna concluyendo que para mejorar la gestión administrativa esta debe ir de la mano con el aspecto organizacional financiero humano y técnico para así de esta manera poder reflejar un mejor manejo de la calidad de servicio para brindar a los usuarios la satisfacción pertinente y de esta manera poder disminuir los trámites municipales y la deficiente comunicación. Con respecto a las bases teóricas, coincide Arraiza (2019) es una herramienta principal en el manejo de los recursos de la municipalidad, mientras tanto Anaya y Quiñones, (2017) menciona que los servicios públicos son el crecimiento del bienestar social, financiero y programas del gobierno.

Con respecto al tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la dimensión proyectos y variable la calidad de servicio en una municipalidad, se tiene como resultados el nivel bajo representa el porcentaje de 50.0%, seguido por el nivel medio con un 44.7% y el nivel alto con un 5.3%. En los resultados se observa que los trabajadores respondieron en un nivel bajo, que con respecto a los proyectos de inversión pública que se está ejecutando en la municipalidad se encuentra en demora por los procedimientos administrativos, además los servicios municipales que brinda la entidad gubernamental son poco céleres y demora en el proceso de buena pro. Por lado en referencia al monitoreo y evaluación de los

procesos administrativos este tiene una demora constante debido al incumplimiento de los requisitos para la convocatoria de algún proyecto de inversión pública.

Los resultados muestran que al trabajar las variables se halló una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de 0.558 y un valor de significancia (p-value) de 0.000 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa.

Según los estudios, Cuellar (2022) investigación enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño experimental y corte transversal, donde se usó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, es decir 50 ciudadanos como muestra donde los resultados estadísticos salieron  $Rho = 0,551$ . Dónde se concluye que la gestión municipal para fomentar una adecuada planificación debe ser organizado las políticas y los manuales de atención que se brinda a los ciudadanos como también cumplimiento de las fechas de planes de trabajo el cual conlleva a una mejoría permanente de la gestión gubernamental. Además en el mismo sentido, Matos (2022) menciona como resultados que existe una correlación de  $Rho = 896$  es decir hay una relación positiva fuerte; además, el grado de significancia con un valor de 0,00 menor a 0,05 donde se acepta la hipótesis alterna.

En conclusion existe una correlación directa y significativa, por lo cual mientras se maneje de manera estable las políticas gubernamentales dentro de la municipalidad con una correcta aplicación en las áreas pertinentes y un correcto funcionamiento eficaz de las funciones y derechos y obligaciones de los trabajadores ese tendrá una calidad de atención eficiente con respecto a los servicios municipales.

Arraiza (2019) menciona que es necesario plantear de manera correcta la formulación, implantación y evaluación de los proyectos, además Quiroz (2022) aclara que se debe respetar los procedimientos de gestión para una mejor atención oportuna a las necesidades.

Sobre el cuarto objetivo específico determinar la relación entre la gobernabilidad y la calidad de servicio en una municipalidad. El nivel bajo representa el porcentaje de 65.8%, seguido por el nivel medio con un 26.3% y el nivel alto con un 7.9%. En los resultados se observa que los trabajadores respondieron en un nivel bajo que la transparencia dentro de los procesos

administrativos tiene falencias en el cumplimiento de los requisitos según la TUPA, además se observa una participación local y de la sociedad civil en menor porcentaje debido a las políticas de inclusión que la municipalidad promueve. Los resultados muestran una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y gobernabilidad, con un coeficiente de correlación de 0.657 y un valor de significancia (p-value) de 0.000 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa.

Con respecto a los antecedentes, según Avellaneda, (2022) quién ejecutó la prueba de normalidad, y la muestra es mayor a 50 unidades, es decir el 66 personas las cuales respondieron el cuestionario además en los resultados. Con un resultado  $Rho = ,534$  es decir tiene una correlación moderada y con respecto al grado de significancia el valor es 0,00 menor al 0,05.

El cual indica que hay correlación directa significativa entre la gestión municipal y calidad de servicios en una entidad pública de Junín, en el hecho que tome más énfasis en el proceso administrativo municipal donde se debe brindar con una eficacia y una eficiencia en la resolución de las demandas y necesidades de los pobladores el cual traerá efectos positivos en la calidad de servicio Ramirez, (2022) quién empleó la metodología de tipo aplicado, cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal cuyos resultados se aplicó el coeficiente de  $Rho = ,916$  es decir existe una correlación positiva alta y grado de significancia del 0,00 menor a 0,05 es decir se acepta la hipótesis alterna.

En tal sentido, hay una correlación fuerte y positivante entre la gestión municipal y la calidad de servicio de una entidad pública en tumbes es trascendente comprender que en el caso que se rediseñe el plan estratégico municipal con una adecuada estructura organizacional de profesionales capacitados esta tendrá un realce positivo y al momento de brindar una calidad de servicio al usuario para así poder atender las las necesidades.

## VI. CONCLUSIONES

1. Como resultado se tuvo que la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables GM y la CS en un distrito de Huamanga-Ayacucho, 2023, en tal sentido se obtuvo estadísticamente un  $Rho = 0.637$  y Sig. 0.000.
2. Como hallazgo se tuvo la existencia de una correlación positiva moderada entre administración municipal y calidad de servicio, en un distrito de Huamanga-Ayacucho, 2023, obteniendo como resultado un  $Rho = 0.634$  y Sig. 0.000.
3. Como hallazgo se tuvo la existencia de una correlación positiva moderada entre finanzas municipales y calidad de servicio en un distrito de Huamanga-Ayacucho, 2023, obteniendo el resultado de  $Rho = 0.474$  y el Sig. 0.003.
4. Como hallazgo se tuvo que existe una correlación positiva moderada entre proyectos y calidad de servicio un distrito de Huamanga-Ayacucho, 2023, obteniendo como resultado un  $Rho = 0.558$  y Sig. 0.000.
5. Como hallazgo se tuvo que existe una correlación positiva moderada entre gobernabilidad y calidad de servicio en un distrito de Huamanga-Ayacucho, 2023, obteniendo como resultado un  $Rho = 0.657$  y Sig. 0.000.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Respecto a la relación entre las dos variables, se recomienda a la entidad que brinde capacitaciones especializadas en temas de gestión pública a los trabajadores a fin de optimizar la calidad de servicio propiamente la entidad gubernamental al mismo tiempo recomendar que simplemente un programa de entrenamiento personal en función de las necesidades y basado en parámetros de la calidad.
2. Respecto a la segunda conclusión, se recomienda a la entidad que implemente una planificación para mejorar la calidad de atención, además que se tome en cuenta a los trabajadores de la entidad municipal a fin que puedan ser capacitados y fortalecer en la calidad de servicio por la municipalidad.
3. Respecto a la tercera conclusión, se recomienda a la entidad gestionar un proceso de inducción en temas de manejo de la gestión municipal a todos los trabajadores para definición sobre las ocupaciones y compromisos individuales de las áreas.
4. Respecto a la cuarta conclusión, se recomienda a la entidad que brinde las facilidades y el acceso a los servicios públicos ya sea en sus modalidades de atención presencial y o virtual que de esta manera poder lograr una calidad de atención del usuario y cumplir con las expectativas.
5. Respecto a la quinta conclusión, se recomienda a la entidad que brinde capacitaciones para mejorar la gobernabilidad y charlas de sensibilización para sus trabajadores, así fomentar una atención de calidad en la municipalidad.

## REFERENCIAS

- Acosta, K. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Uta. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Albet, M. (2019). The municipal map in Spain: structure, evolution and problems. *Geopolíticas Journal of Space and Power Studies*, 11-40. doi:<https://doi.org/10.5209/GEOP.63834>
- Alvarez, N., & Delgado, J. M. (2020). Quality of municipal service from the perspective of the citizen. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Anaya, F., & Quiñones, E. (2017). Public Finances And Municipal Fiscal Autonomy: Incidence In Colombian Performance. *Formación Gerencial*, 16(2), 216-237. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8540413>
- Arias, F. (2012). *The research project . Introduction to scientific methodology* (6 ed.). Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de [http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/EI%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/EI%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf)
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). Scientific Research: An approach for graduate studies. Obtenido de [https://institutorambell.blogspot.com/2022/12/la-investigacion-cientifica-una\\_11.html](https://institutorambell.blogspot.com/2022/12/la-investigacion-cientifica-una_11.html)
- Armas, G. (2022). Scientific Research: An approach for graduate studies Service quality and its effect on user satisfaction in public institutions: a pls-sem approach applied to Costa Rican municipalities. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 07-24. doi:<https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Arraiza, E. (2019). *Manual de Gestión Municipal*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung. Obtenido de [https://centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion\\_2019\\_FINAL-1.pdf](https://centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion_2019_FINAL-1.pdf)

- Avellaneda, V. (2022). La Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en Municipalidad Distrital de Mazamari, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Ucv. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100700/Avellaneda\\_JVM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100700/Avellaneda_JVM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3° edición). Grupo editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 5(1), 91-110. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la Investigacion* (4 ed.). Obtenido de [https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161-170. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90-103. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Canaza, H., Flores, Y., & Veronica, T. (2021). Administration of human resources and the quality of service to the public in the municipality of Usicayos. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(3), 7-17. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la Investigación Holística*. Editorial El Nuevo Milenio-Mexico. Obtenido de

[https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%  
%20para%20la%20investigaci%  
%20hol%  
%20adstica.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf)

- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO*, 7(2), 157-165. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castañeda, J., & Lugo, J. (2022). Post-sale service and answer capacity as satisfaction factors of technology products' clients. *AlfaPublicaciones*, 4(3), 21-39. doi:<https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.2.272>
- Castillo, R., Cardenas, M., & Palomino, G. (2020). Quality of municipal service from the perspective of the citizen. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Chávez, A., Auqui, J., Soria, L., Teves, J., & Huanuni, S. (2019). Municipal management and neighborhood participation in the residents represented in the district of Chilca-Huancayo. *Revista de la Universidad Privada de Pucallpa*, 3(3), 1-8. doi:<http://dx.doi.org/10.37292/riccva.v3i03.115>
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final)
- Condor, R. (2023). Citizen participation and democratic governance in a municipality of the Cajamarca region, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 13110-13131. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4316](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4316)
- Contreras, E., Fraile, A., & Suarez, A. (2019). Analysis of the quality of academic-administrative services in a Colombian university. *Revista LaSallista de Investigación*, 16(1), 47-60. doi:DOI: 10.22507/rli.v16n1a9
- Cotrina, G., & Flores, R. (2022). Municipal management and tourism promotion of Tarapoto. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 1(2), 1-10. doi:<https://doi.org/10.51252/race.v1i2.348>

- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Revista de Investigacion Científica y Tecnológica Llamkasun*, 3(1), 197-209. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Cuellar, W. (2022). Gestión Municipal y Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín. [*Tesis de maestría, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion*]. Repositorio Unjfsc. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6709/TESIS%20CUELLAR%20CAMARENA%20WILHELM%20IVAN.pdf?sequence=1>
- Delgado, E., Bautista, E., & Ruelas, J. (2019). Public management and democratic governance in the District Municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 5(2), 32-50. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n2.03>
- Fernandez, M. (2020). Self-assessment of service quality: A significant experience in Peru. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(2), 608-627. doi:<https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31513>
- Flores, C., Ramon, A., Flores, G., Capcha, J., & Ubilluz, S. (2023). Administrative simplification and service quality in local and provincial municipalities in Peru: A systematic review. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12317-12338. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4255](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255)
- Fontalvo, T., De la hoz, E., & De la hoz, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. *Informacion Tecnológica*, 31(4), 27-34. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Gonzales, J. (2022). Strengthening compliance in public administration and its implementation in the public sector. *Lucerna Iuris Et Investigatio*, 1(3), 7-20. doi:<https://doi.org/10.15381/lucerna.n3.23948>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado, M. O., Auris, M. A., & Rubio, M. R. (2022). Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3692-3709. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3349](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3349)
- Izquierdo, J. (2021). The Quality of Service in Public Administration. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lopez, A. (2020). Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria. *Desafios*, 11(1), 25-31. doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodologia de la Investigacion social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (6 ed.). Mexico: Pearson Educacion. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Matos, M. (2022). Relacion entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María 2020. *[Universidad Señor de Sipan]*. Repositorio Uss. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9419/Matos%20Huam%C3%A1n%20Maritza.pdf>
- Mejia, D. (2023). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023. *[Tesis de maestria, Universidad Tecnica de Cotopaxi]*. Repositorio Utc. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>

- Mihaila, S., Bădicu, G., & Jieri, N. (2019). Possibilities of Continuous Improvement of Budgets by the Kaizen Method in the Current Context. *Eastern European Journal of Regional Studies*, 5(2), 81-99. Obtenido de [https://csei.ase.md/journal/files/issue\\_52/EEJRS\\_5.2\\_f-81-99\\_MIH.pdf](https://csei.ase.md/journal/files/issue_52/EEJRS_5.2_f-81-99_MIH.pdf)
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Murali, S., Pugazhendhi, S., & Muralidharan, C. (2016). Modelling and investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and loyalty - A case study of home appliances business. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30(1), 67-83. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.01.001>
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Processes and fundamentals of scientific research*. Editorial UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Nyadzayo, M. W., & Knajehzadeh, S. (2016). The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30(1), 262-270. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.02.002>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación.Cuantitativa-Cualitativa y Redaccion de la Tesis*. Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Retailing*, 49, 44-60.
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 79-102. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Ramirez, C. (2022). Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Untumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TESIS%20-%20RAMIREZ%20INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Unmsm. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sabastizagal, I., Astete, J., & Benavides, F. (2023). Working, safety and health conditions in the economically active and employed population in urban areas of Peru. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, 37(1), 32-41. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Sanchez, J. (2018). Transparentizing public powers: Open government, Open Parliament and Open Justice. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 1-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767002/29055767002.pdf>
- Seco, A., & Muñoz, A. (2018). *Panorama del uso de las tecnologías y soluciones digitales innovadoras en la política y la gestión fiscal*. InterAmerican Development Bank. Obtenido de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/boletin/informe-BID-uso-tecnologia.pdf>

- Silva, J., Macias, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tarrillo, J., Morán, R., & Saldaña, J. (2022). Instrument content validity: Evaluation of municipal administrative management based on intelligent organizations. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(1), 134-152. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.010>
- Teran, N., Gonzales, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Quality of service in Latinoamerican organizations. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Vargas, M., Fernandez, L., Quiroz, J., & Cacho, A. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 105-115. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educacion*, 155-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., & Campos, J. (2021). Labor performance and quality of service in provincial municipalities of Puno, Peru. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 415-426. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383759>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable 01: Gestión municipal

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Gestión municipal</b>	<p>Según: Estrada (2019) precisa es el conjunto de acciones que las entidades suelen llevar adelante para cumplir sus objetivos, propósitos y metas. Debe ser llevado a adelante por los funcionarios y servidores públicos, que deben estar dotados de las capacidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>El Plan de Desarrollo de Capacidades es uno de los formas esenciales para identificar, potenciar y actualizar estas habilidades.</p>	<p>Consta de 04 dimensiones, sobre el cual se evaluará la administración municipal, finanzas municipales, proyectos y gobernabilidad.</p> <p>Se operacionalizo las variables utilizando el cuestionario de Ramírez (2022) el cual será tomado por el investigador tiene 15 ítems.</p> <p>Escala de medición: Será ordinal se presenta bajo la escala de Likert con puntajes: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) nunca(1).</p>	<p>D1: Administración municipal</p> <p>D2: Finanzas municipales</p> <p>D3: Proyectos</p> <p>D4: Gobernabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación constante del personal</li> <li>- Acceso a servicios igualitarios</li> <li>- Políticas de regulación y control</li> <li>- Servicios digitales</li> <li>- Trabajo en equipo</li>   <li>- Manejo presupuestario</li> <li>- Información financiera</li> <li>- Recaudación municipal</li>   <li>- Ampliación de inversión</li> <li>- Servicios municipales</li> <li>- Monitoreo y evaluación</li> <li>- Saneamiento municipal</li>   <li>- Transparencia</li> <li>- Participación local</li> <li>- Sociedad civil</li> </ul>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala

<p><b>Calidad de servicio</b></p>	<p>La calidad de servicio se define, según Larrea (1991) es la opinión que tiene un cliente sobre la correspondencia entre el rendimiento y las expectativas asociadas al conjunto de aspectos subsidiarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio importante.</p>	<p>Sobre los 05 ejes, que se evaluará la calidad del servicio: Tangible, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y certeza. Se utilizará el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) se faculta de la evaluación de la calidad percibida y las expectativas del usuario. Se operacionalizo las variables utilizando el cuestionario de Ramírez (2022) el cual será adaptado por el investigador con 15 ítems. Escala de medición: Será ordinal se presentara bajo la escala de Likert con puntajes determinados : nunca(1), Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2)</p>	<p>Tangible</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Certeza</p>	<p>Instalaciones, personal y mobiliario.</p> <p>Predisposición. Respuesta inmediata. Servicio oportuno.</p> <p>Interés y orden. Resultado esperado. Exactitud.</p> <p>Escucha Activa. Actitud. Trato y cordialidad.</p> <p>Conocimiento. Credibilidad. Cortesía.</p>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
-----------------------------------	---	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Variable 1: Cuestionario de la variable Gestión municipal

Título: Gestión municipal y calidad de servicio en el distrito de Huamanga, Ayacucho, 2023.

Instrucciones: lea con mucha atención las preguntas formuladas y luego proceda a marcar una de las cinco opciones de acuerdo a la valoración (escala Likert).



ESCALA DE VALORACION		VALORACION				
	Nunca	1				
	Casi Nunca	2				
	A veces	3				
	Casi Siempre	4				
	Siempre	5				
Administración municipal						
		N	CN	AV	CS	S
01	La entidad municipal brinda capacitación constante y permanentemente al personal sobre temas en administración municipal.					
02	La entidad municipal brinda el acceso a servicios al personal de manera igualitaria respetando los derechos.					
03	La entidad municipal brinda políticas de regulación y control al personal administrativo.					
04	La entidad municipal brinda de manera eficiente los servicios digitales en las áreas correspondientes.					
05	La entidad municipal promueve un clima favorable con el personal administrativo para un trabajo en equipo.					
Finanzas municipales						
06	Considera que la municipalidad administra de manera eficiente el presupuesto para la ejecución de proyectos.					

<b>07</b>	Considera que la municipalidad brinda de manera constante la información financiera de cada proyecto de inversión					
<b>08</b>	Considera que la municipalidad realiza de manera eficiente la recaudación municipal a los contribuyentes.					
<b>Proyectos</b>						
<b>09</b>	En la entidad municipal realiza de manera constante la ampliación de inversión en los proyectos.					
<b>10</b>	Considera que la municipalidad brinda los servicios gubernamentales de manera eficiente y eficaz al ciudadano.					
<b>11</b>	Considera que la municipalidad brinda el monitoreo y evaluación de manera eficiente y eficaz.					
<b>12</b>	La entidad gubernamental brinda las facilidades para el saneamiento municipal en favor de los contribuyentes.					
<b>Gobernabilidad</b>						
<b>13</b>	La entidad municipal es transparente en los trámites administrativos que solicita la parte administrada.					
<b>14</b>	La entidad municipal promueve la participación local con cada de unos de los agentes de la comunidad.					
<b>15</b>	La entidad municipal coordina con los agentes de la sociedad civil para organizarse de mejor manera					



**Cuestionario Variable 2: Calidad de servicio.**

Título: **Gestión municipal y calidad de servicio en el distrito de Huamanga, Ayacucho, 2023.**

Instrucciones: lea con mucha atención las preguntas y luego marque una de las cinco opciones de acuerdo a la valoración (escala Likert).

ESCALA DE VALORACION		VALORACION				
	Nunca	1				
	Casi nunca	2				
	A veces	3				
	Casi siempre	4				
	Siempre	5				
<b>Tangibles</b>						
		N	CN	AV	CS	S
01	Las oficinas de trabajo están acondicionadas para la atención a los usuarios.					
02	Las instalaciones de la entidad son visualmente acondicionados					
03	Los servidores de la municipalidad tienen apariencia presentable y amable					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
04	La atención es inmediata a la solicitud del usuario.					
05	Evidencia predisposición para dar respuesta ante los diferentes pedidos de los usuarios.					
06	Considera que el servidor da un buen trato para que el usuario se sienta satisfecho					
<b>Confiabilidad</b>						
07	La atención que presta es de forma secuencial y de acuerdo al orden de llegada.					
08	Se da la misma consideración a todos los usuarios.					

09	El servicio solicitado es entregado oportunamente.					
<b>Empatía</b>						
10	Muestra actitud amable al usuario					
11	La atención al usuario, es de cordialidad.					
12	Brinda un trato personalizado.					
13	Muestra escucha proactiva en el momento de solicitud de un servicio.					
<b>Certeza</b>						
14	Muestra tranquilidad, luego de proporcionar la atención al usuario.					
15	Respeto la privacidad del usuario.					

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

Título de la investigación: "Gestión Municipal y calidad de atención en una Municipalidad de Huamanga, Ayacucho, 2023".

Investigador: Nilo Huaytalla Bautista.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Municipal y calidad de atención en una Municipalidad de Huamanga, Ayacucho, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión municipal y calidad de servicios en una municipalidad de Huamanga, Ayacucho, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa académico de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución. La relevancia del estudio radica en la búsqueda de soluciones a las deficiencias encontradas en la baja calidad de atención.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión Municipal y calidad de atención en una Municipalidad de Huamanga, Ayacucho, 2023".

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de veinte minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

---

## Anexo 04: Matriz de evaluación por juicio de expertos

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Llallahui Salvatierra Jesús

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

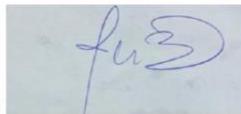
El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión municipal y calidad de servicio en un gobierno local de Huamanga, Ayacucho, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente



Firma:

Nombre y apellido: Huaytalla Bautista, Nilo

DNI 42361483

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Llallahui Salvatierra Jesús
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Maestro en derecho-mención en ciencias penales
<b>Institución donde labora:</b>	Gobierno Regional de Ayacucho
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Interpretación de la prueba nueva en el juicio oral
<b>DNI:</b>	42233084
<b>Firma del experto:</b>	 JESÚS LLALLAHUI SALVATIERRA ABOGADO C.A.A. 1251

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión Municipal
<b>Autor (a):</b>	Adaptado por Huaytalla Bautista, Nilo
<b>Objetivo:</b>	Determinar la Gestión municipal en una entidad
<b>Administración:</b>	Individual.
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Servidores Públicos
<b>Dimensiones:</b>	Administración municipal, finanzas municipales, proyectos, gobernabilidad
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Cantidad de ítems:</b>	15 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 a 30 minutos aproximadamente

## 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Municipal elaborado por Huaytalla Bautista, Nilo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

(Arraiza,2019). Es un proceso sistémico, flexible e integral que se direcciona al logro de mejores resultados con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante la prestación de servicios públicos.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>REELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### **Instrumento que mide la variable 01: Gestión municipal**

##### **Definición de la variable:**

Es un proceso sistémico, flexible e integral que se direcciona al logro de mejores resultados con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante la prestación de servicios públicos (Arraiza,2019).

##### **Dimensión 1: Administración municipal**

Definición de la dimensión:

(Gonzales,2022). Es la implementación de políticas públicas sobre la adecuada ejecución del gasto público bajo estándares de integridad para el beneficio de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Administración municipal	La entidad municipal brinda capacitación constante y permanentemente al personal sobre temas en administración municipal.	4	4	4	
Acceso a servicios igualitarios	La entidad municipal brinda el acceso a servicios al personal de manera igualitaria respetando los derechos.	4	4	4	
Políticas de regulación y control	La entidad municipal brinda políticas de regulación y control al personal administrativo	4	4	4	
Servicios digitales	La entidad municipal brinda de manera eficiente los servicios digitales en las áreas correspondientes.	4	4	4	
Trabajo en equipo	La entidad municipal promueve un clima favorable con el personal administrativo para un trabajo en equipo.	4	4	4	

### Dimensión 2: Finanzas municipales

Definición de la dimensión:

(Arraiza,2019). Es una herramienta principal en el manejo de los recursos de los municipios el cual brinda información con el fin de desarrollar una óptima gestión de ingresos y asignación de gastos con una política de estabilización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Manejo presupuestario	Considera que la municipalidad administra de manera eficiente el presupuesto para la ejecución de proyectos.	4	4	4	
Información financiera	Considera que la municipalidad brinda de manera constante la información financiera de cada proyecto de inversión	4	4	4	
Recaudación municipal	Considera que la municipalidad realiza de manera eficiente la recaudación municipal a los contribuyentes	4	4	4	

### Dimensión 3: Proyectos

Definición de la dimensión:

(Quiroz,2022). Al momento de diseñar un proyecto o programa se debe establecer procedimientos de gestión para una atención oportuna a las necesidades de la población.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Ampliación de inversión	En la entidad municipal realiza de manera constante la ampliación de inversión en los proyectos.	4	4	4	
Servicios municipales	Considera que la municipalidad brinda los servicios gubernamentales de manera eficiente y eficaz al ciudadano.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	Considera que la municipalidad brinda el monitoreo y evaluación de manera eficiente y eficaz.	4	4	4	
Saneamiento municipal	La entidad gubernamental brinda las facilidades para el saneamiento municipal en favor de los contribuyentes.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Gobernabilidad

Definición de la dimensión:

(Condor,2023). Son espacios y procesos de poder participativo de consenso y acuerdos de los ciudadanos con el fin de que tomen iniciativas en los diferentes niveles y buscando el bienestar social enfocado en el desarrollo local sustentable.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Transparencia	La entidad municipal es transparente en los trámites administrativos que solicita la parte administrada.	4	4	4	
Participación local	La entidad municipal promueve la participación local con cada uno de los agentes de la comunidad.	4	4	4	
Sociedad civil.	La entidad municipal coordina con los agentes de la sociedad civil para organizarse de mejor manera	4	4	4	

#### Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

**Definición de la variable:**

La calidad de servicio se define, según Larrea (1991) es la opinión que tiene un cliente sobre la correspondencia entre el rendimiento y las expectativas asociadas al conjunto de aspectos subsidiarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio importante.

**Dimensión 1: Elementos tangibles**

Definición de la dimensión:

El aspecto físico del equipamiento, personas y componentes de difusión; siendo todos los mencionados divulgan una representación o imagen del servicio que los compradores considerarán para evaluarlo y calificarlo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones,	Los servidores realizan sus labores con transparencia	4	4	4	
personal y mobiliario.	Los espacios físicos de la entidad son adecuados	4	4	4	
	Los puestos de trabajo están acondicionados para un adecuado desempeño de las funciones	4	4	4	

### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Es la habilidad o actitud del personal de brindar soluciones inmediatas de manera lógica, segura y confiable.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición.	Considera que brinda un adecuado servicio hacia al público	4	4	4	
Respuesta inmediata	La atención es oportuna en los usuarios	4	4	4	
Servicio oportuno.	Considera que el trabajador da un buen servicio para que el usuario se sienta contento	4	4	4	

### Dimensión 3: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad que una empresa demuestra al brindar un servicio de forma segura y fiable (Bollet, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés y orden.	La atención solicitada es oportuna	4	4	4	
Resultado esperado.	La atención es igual para todos	4	4	4	
Exactitud.	La atención es secuencial a los usuarios	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

La atención atenta e individual que una organización brinda y entrega a sus clientes a través de un servicio óptimo y personalizado que los haga sentir especiales y únicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa.	Brinda una atención personalizada	4	4	4	
Actitud.	Se da un trato amable a los usuarios	4	4	4	
Trato y cordialidad.	El trato es amable al usuario	4	4	4	
	El trato es igual para todos los usuarios	4	4	4	

#### Dimensión 5: Certeza

Definición de la dimensión:

Lovelock & Wirtz (2009) puntualiza que es la seguridad, conocimiento, profesionalidad y atención de los empleados y su habilidad para generar credibilidad y confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento.	La atención es a tiempo completo al usuario	4	4	4	
Credibilidad.		4	4	4	
Cortesía.	La atención es con cierta privacidad	4	4	4	

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Allccahuaman Gamboa Ivanna

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

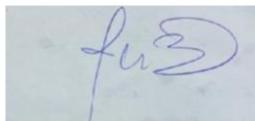
El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión municipal y calidad de servicio en un gobierno local de Huamanga, Ayacucho, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente



Firma:

Nombre y apellido: Huaytalla Bautista, Nilo

DNI 42361483

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Allccahuaman Gamboa Ivanna
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( ) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Magister en Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	
<b>DNI:</b>	41781055
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión Municipal
<b>Autor (a):</b>	Adaptado por Huaytalla Bautista, Nilo
<b>Objetivo:</b>	Determinar la Gestión municipal en una entidad
<b>Administración:</b>	Individual.
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Servidores Públicos
<b>Dimensiones:</b>	Administración municipal, finanzas municipales, proyectos, gobernabilidad
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Cantidad de ítems:</b>	15 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 a 30 minutos aproximadamente

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Municipal elaborado por Huaytalla Bautista, Nilo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestión municipal

#### Definición de la variable:

Es un proceso sistémico, flexible e integral que se direcciona al logro de mejores resultados con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante la prestación de servicios públicos (Arraiza,2019).

#### Dimensión 1: Administración municipal

Definición de la dimensión:

(Gonzales,2022). Es la implementación de políticas públicas sobre la adecuada ejecución del gasto público bajo estándares de integridad para el beneficio de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Administración municipal	La entidad municipal brinda capacitación constante y permanentemente al personal sobre temas en administración municipal.	4	4	4	

Acceso a servicios igualitarios -	La entidad municipal brinda el acceso a servicios al personal de manera igualitaria respetando los derechos.	4	4	4	
Políticas de regulación y control	La entidad municipal brinda políticas de regulación y control al personal administrativo	4	4	4	
Servicios digitales	La entidad municipal brinda de manera eficiente los servicios digitales en las áreas correspondientes.	4	4	4	
Trabajo en equipo	La entidad municipal promueve un clima favorable con el personal administrativo para un trabajo en equipo.	4	4	4	

### Dimensión 2: Finanzas municipales

Definición de la dimensión:

(Arraiza,2019). Es una herramienta principal en el manejo de los recursos de los municipios el cual brinda información con el fin de desarrollar una óptima gestión de ingresos y asignación de gastos con una política de estabilización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Manejo presupuestario	Considera que la municipalidad administra de manera eficiente el presupuesto para la ejecución de proyectos.	4	4	4	
Información financiera	Considera que la municipalidad brinda de manera constante la información financiera de cada proyecto de inversión	4	4	4	
Recaudación municipal	Considera que la municipalidad realiza de manera eficiente la recaudación municipal a los contribuyentes	4	4	4	

### Dimensión 3: Proyectos

Definición de la dimensión:

(Quiroz,2022). Al momento de diseñar un proyecto o programa se debe establecer procedimientos de gestión para una atención oportuna a las necesidades de la población.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ampliación de inversión	En la entidad municipal realiza de manera constante la ampliación de inversión en los proyectos.	4	4	4	
Servicios municipales	Considera que la municipalidad brinda los servicios gubernamentales de manera eficiente y eficaz al ciudadano.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	Considera que la municipalidad brinda el monitoreo y evaluación de manera eficiente y eficaz.	4	4	4	

Saneamiento municipal	La entidad gubernamental brinda las facilidades para el saneamiento municipal en favor de los contribuyentes.	4	4	4	
-----------------------	---	---	---	---	--

#### Dimensión 4: Gobernabilidad

Definición de la dimensión:

(Condor,2023). Son espacios y procesos de poder participativo de consenso y acuerdos de los ciudadanos con el fin de que tomen iniciativas en los diferentes niveles y buscando el bienestar social enfocado en el desarrollo local sustentable.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Transparencia	La entidad municipal es transparente en los trámites administrativos que solicita la parte administrada.	4	4	4	
Participación local	La entidad municipal promueve la participación local con cada uno de los agentes de la comunidad.	4	4	4	
Sociedad civil.	La entidad municipal coordina con los agentes de la sociedad civil para organizarse de mejor manera	4	4	4	

#### Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

##### Definición de la variable:

La calidad de servicio se define, según Larrea (1991) es la opinión que tiene un cliente sobre la correspondencia entre el rendimiento y las expectativas asociadas al conjunto de aspectos subsidiarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio importante.

##### Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

El aspecto físico del equipamiento, personas y componentes de difusión; siendo todos los mencionados divulgan una representación o imagen del servicio que los compradores considerarán para evaluarlo y calificarlo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones,	Los servidores realizan sus labores con transparencia	4	4	4	
personal y mobiliario.	Los espacios físicos de la entidad son adecuados	4	4	4	
	Los puestos de trabajo están acondicionados para un	4	4	4	

	adecuado desempeño de las funciones				
--	-------------------------------------	--	--	--	--

### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Es la habilidad o actitud del personal de brindar soluciones inmediatas de manera lógica, segura y confiable.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición.	Considera que brinda un adecuado servicio hacia al público	4	4	4	
Respuesta inmediata	La atención es oportuna en los usuarios	4	4	4	
Servicio oportuno.	Considera que el trabajador da un buen servicio para que el usuario se sienta contento	4	4	4	

### Dimensión 3: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad que una empresa demuestra al brindar un servicio de forma segura y fiable (Bollet, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés y orden.	La atención solicitada es oportuna	4	4	4	
Resultado esperado.	La atención es igual para todos	4	4	4	
Exactitud.	La atención es secuencial a los usuarios	4	4	4	

### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

La atención atenta e individual que una organización brinda y entrega a sus clientes a través de un servicio óptimo y personalizado que los haga sentir especiales y únicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Escucha Activa.	Brinda una atención personalizada	4	4	4	
Actitud.	Se da un trato amable a los usuarios	4	4	4	
Trato y cordialidad.	El trato es amable al usuario	4	4	4	
	El trato es igual para todos los usuarios	4	4	4	

### Dimensión 5: Certeza

Definición de la dimensión:

Lovelock & Wirtz (2009) puntualiza que es la seguridad, conocimiento, profesionalidad y atención de los empleados y su habilidad para generar credibilidad y confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento.	La atención es a tiempo completo al usuario	4	4	4	
Credibilidad.		4	4	4	
Cortesía.	La atención es con cierta privacidad	4	4	4	

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Tenorio Torres Elizabeth

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

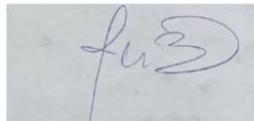
El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión municipal y calidad de servicio en un gobierno local de Huamanga, Ayacucho, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente



Firma:

Nombre y apellido: Huaytalla Bautista, Nilo

DNI 42361483



<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 01: Gestión municipal**

#### **Definición de la variable:**

Es un proceso sistémico, flexible e integral que se direcciona al logro de mejores resultados con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante la prestación de servicios públicos (Arraiza,2019).

#### **Dimensión 1: Administración municipal**

Definición de la dimensión:

(Gonzales,2022). Es la implementación de políticas públicas sobre la adecuada ejecución del gasto público bajo estándares de integridad para el beneficio de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Administración municipal	La entidad municipal brinda capacitación constante y permanentemente al personal sobre temas en administración municipal.	4	4	4	
Acceso a servicios igualitarios	La entidad municipal brinda el acceso a servicios al personal de manera igualitaria respetando los derechos.	4	4	4	
Políticas de regulación y control	La entidad municipal brinda políticas de regulación y control al personal administrativo	4	4	4	
Servicios digitales	La entidad municipal brinda de manera eficiente los servicios digitales en las áreas correspondientes.	4	4	4	
Trabajo en equipo	La entidad municipal promueve un clima favorable con el personal administrativo para un trabajo en equipo.	4	4	4	

### Dimensión 2: Finanzas municipales

Definición de la dimensión:

Es una herramienta principal en el manejo de los recursos de los municipios el cual brinda información con el fin de desarrollar una óptima gestión de ingresos y asignación de gastos con una política de estabilización (Arraiza,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Manejo presupuestario	Considera que la municipalidad administra de manera eficiente el presupuesto para la ejecución de proyectos.	4	4	4	
Información financiera	Considera que la municipalidad brinda de manera constante la información financiera de cada proyecto de inversión	4	4	4	
Recaudación municipal	Considera que la municipalidad realiza de manera eficiente la recaudación municipal a los contribuyentes	4	4	4	

### Dimensión 3: Proyectos

Definición de la dimensión:

Al momento de diseñar un proyecto o programa se debe establecer procedimientos de gestión para una atención oportuna a las necesidades de la población (Quiroz,2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Ampliación de inversión	En la entidad municipal realiza de manera constante la ampliación de inversión en los proyectos.	4	4	4	
Servicios municipales	Considera que la municipalidad brinda los servicios gubernamentales de manera eficiente y eficaz al ciudadano.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	Considera que la municipalidad brinda el monitoreo y evaluación de manera eficiente y eficaz.	4	4	4	
Saneamiento municipal	La entidad gubernamental brinda las facilidades para el saneamiento municipal en favor de los contribuyentes.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Gobernabilidad

Definición de la dimensión:

Son espacios y procesos de poder participativo de consenso y acuerdos de los ciudadanos con el fin de que tomen iniciativas en los diferentes niveles y buscando el bienestar social enfocado en el desarrollo local sustentable (Condor,2023)..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Transparencia	La entidad municipal es transparente en los trámites administrativos que solicita la parte administrada.	4	4	4	
Participación local	La entidad municipal promueve la participación local con cada uno de los agentes de la comunidad.	4	4	4	
Sociedad civil.	La entidad municipal coordina con los agentes de la sociedad civil para organizarse de mejor manera	4	4	4	

#### Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

##### Definición de la variable:

La calidad de servicio se define, según Larrea (1991) es la opinión que tiene un cliente sobre la correspondencia entre el rendimiento y las expectativas asociadas al conjunto de aspectos subsidiarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio importante.

##### Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

El aspecto físico del equipamiento, personas y componentes de difusión; siendo todos los mencionados divulgan una representación o imagen del servicio que los compradores considerarán para evaluarlo y calificarlo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Instalaciones,	Los servidores realizan sus labores con transparencia	4	4	4	
personal y mobiliario.	Los espacios físicos de la entidad son adecuados	4	4	4	
	Los puestos de trabajo están acondicionados para un adecuado desempeño de las funciones	4	4	4	

### Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Es la habilidad o actitud del personal de brindar soluciones inmediatas de manera lógica, segura y confiable.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición.	Considera que brinda un adecuado servicio hacia al público	4	4	4	
Respuesta inmediata	La atención es oportuna en los usuarios	4	4	4	
Servicio oportuno.	Considera que el trabajador da un buen servicio para que el usuario se sienta contento	4	4	4	

### Dimensión 3: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad que una empresa demuestra al brindar un servicio de forma segura y fiable (Bollet, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés y orden.	La atención solicitada es oportuna	4	4	4	
Resultado esperado.	La atención es igual para todos	4	4	4	
Exactitud.	La atención es secuencial a los usuarios	4	4	4	

### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

La atención atenta e individual que una organización brinda y entrega a sus clientes a través de un servicio óptimo y personalizado que los haga sentir especiales y únicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa.	Brinda una atención personalizada	4	4	4	
Actitud.	Se da un trato amable a los usuarios	4	4	4	
Trato y cordialidad.	El trato es amable al usuario	4	4	4	
	El trato es igual para todos los usuarios	4	4	4	

### Dimensión 5: Certeza

Definición de la dimensión:

Lovelock & Wirtz (2009) puntualiza que es la seguridad, conocimiento, profesionalidad y atención de los empleados y su habilidad para generar credibilidad y confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento.	La atención es a tiempo completo al usuario	4	4	4	
Credibilidad.		4	4	4	
Cortesía.	La atención es con cierta privacidad	4	4	4	

## Anexo 06: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023.						
AUTOR: Huaytalla Bautista, Nilo						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>General:</b> ¿Cómo se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023?</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. ¿Cómo se relaciona la administración municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023?</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona las finanzas municipales y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023?</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona los proyectos y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023?</p> <p>4. ¿Cómo se relaciona la gobernabilidad y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. Determinar la relación de la administración municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p> <p>2. Determinar la relación de las finanzas municipales y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p> <p>3. Determinar la relación de los proyectos y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p> <p>4. Determinar la relación de la gobernabilidad y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023.</p>	<p><b>General:</b> Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. Existe relación entre la administración municipal y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p> <p>2. Existe relación entre las finanzas municipales y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p> <p>3. Existe relación entre los proyectos y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p> <p>4. Existe relación entre la gobernabilidad y la calidad de servicio en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023</p>	<b>Variable 1: Gestión municipal</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Niveles/rangos</b>
			D1: Administración municipal	-Capacitación constante del personal -Acceso a servicios igualitarios -Políticas de regulación y control - Servicios digitales - Trabajo en equipo		Alta
			D2: Finanzas municipales	- Manejo presupuestario - Información financiera - Recaudación municipal		Media
			D3: Proyectos	- Ampliación de inversión - Servicios municipales - Monitoreo y evaluación - Saneamiento municipal		Baja
D4: Gobernabilidad	- Transparencia - Participación local - Sociedad civil					
<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>						
D1: Tangibles	- Equipos y mobiliarios - Instalaciones - Personal			Alta		
D2: Capacidad de respuesta	-Información confiable -Requerimientos -Predisposición			Media		

			D3: Confiabilidad	-Interés en la atención -servicio oportuno -Conformidad		Baja
			D4: Empatía	-Mejora de la percepción -Actitud del empleado -Trato personalizado -Escucha activa		
			D5: Certeza	-Personal amable -Dominio -Credibilidad		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Descriptiva correlacional <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> No experimental	<b>Población:</b> 38 servidores del distrito de Huamanga, Ayacucho  <b>Muestra:</b> 38 servidores del distrito de Huamanga, Ayacucho  <b>Muestreo:</b> censal	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario De la V1: Gestión municipal Nro. Ítems: 20 De la V2: Calidad de servicio Nro. Ítems: 16	<b>Descriptiva:</b> Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.  <b>Inferencial:</b> Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de Rho Spearman

## Anexo 7: Confiabilidad de Alpha de Cronbach

### *Confiabilidad de la variable gestión municipal*

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	15

### *Confiabilidad de la variable calidad de servicio*

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	15

## Anexo 08: Prueba de normalidad

**Tabla 3**

*Pruebas de normalidad para las variables y tanto sus dimensiones*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N	Sig.
Gestión municipal	0.746	38	0.000
Administración municipal	0.897	38	0.002
Finanzas municipales	0.791	38	0.000
Proyectos	0.769	38	0.000
Gobernabilidad	0.777	38	0.000
Calidad de servicio	0.630	38	0.000
Capacidad de respuesta	0.706	38	0.000
Confiabilidad	0.756	38	0.000
Empatía	0.702	38	0.000
Tangibles	0.769	38	0.000
Certeza	0.813	38	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

### **Interpretación:**

Los resultados indican, ninguna de las variables ni de sus dimensiones sigue una distribución normal, ya que todas las pruebas de Shapiro-Wilk arrojan un valor de significación menor a 0.05, Todos los valores de estadístico son significativos, con una p-valor menor a 0.05, lo que indica que las distribuciones no son normales. Se concluye que las variables no se distribuyen normalmente, por lo que se hace necesario utilizar pruebas no paramétricas para el análisis estadístico.

## Anexo 9: Tabulación de encuestas

N°	VARIABLE 1															VARIABLE 2															
																p1	p1	p1	p1	p2	p3										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
	D1				D2				D3				D4			D1			D2			D3			D4			D5			
1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	
2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	
4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	
6	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	
7	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	3	5	5	3	3	3	3	2	2	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	
8	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	
9	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	
11	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	
12	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
13	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
14	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	1	
15	4	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	
16	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	
17	2	2	3	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
18	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
19	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
21	3	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	
22	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
23	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	
24	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	

25	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2		
26	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2		
27	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	
28	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	
29	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	
30	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	
31	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
32	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	
33	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	
34	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	
35	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
36	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	
37	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	
38	5	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, RONDON VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y calidad de atención en un distrito de Huamanga, Ayacucho 2023", cuyo autor es HUAYTALLA BAUTISTA NILO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 13 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RONDON VARGAS FREDDY <b>DNI:</b> 43328988 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 14- 08-2023 22:12:59

Código documento Trilce: TRI - 0648920