



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión municipal y calidad de servicio público en una
municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cueva Huamani, Luz Consuelo (orcid.org/0009-0004-3015-1464)

ASESORES:

Dra. Cueva Rodríguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

Dios, por ser el dueño de mi vida. El apoyo de mis padres, quienes con mucho amor y sacrificio me inculcaron valores, principios y moral. Que son el motor de mi vida. A mi hermano y a toda mi familia por su comprensión, amistad y su apoyo incondicional.

Luz Consuelo

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por ayudarme a adquirir las habilidades y la información que necesito para completar mi maestría en estudios de gestión pública. Así como también a la Dra. Medali Cueva Rodríguez por su apoyo incondicional.

Luz Consuelo

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y Operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la variable Gestión municipal y sus dimensiones	29
Tabla 2. Distribución de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones	30
Tabla 3. Correlación de la Gestión municipal y la calidad de servicio	31
Tabla 4. Correlación entre la planificación y la calidad de servicio	31
Tabla 5. Correlación entre la Organización y la calidad de servicio	32
Tabla 6. Correlación entre el control y la calidad de servicio	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación	23

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios-2023, se realizó una investigación de tipo básica de diseño no experimental de corte transversal y nivel relacional de una población total de 245 servidores a través del muestreo probabilístico se eligió una muestra de 150 servidores, para el recojo de información se les aplicó la encuestas, mediante la utilización del cuestionario para cada una de las variables; instrumentos que fueron validados a través de juicio de expertos la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo una puntuación global de 0.904 determinando una excelente confiabilidad. Los resultados estadísticos señalan que el 70.0% de los servidores perciben una gestión regular y respecto a la calidad de servicio un 51.3% consideran de regular. Así mismo se encontró una correlación positiva moderada con coeficiente de $\rho=0.542$, entre la gestión municipal y la calidad de servicio de los funcionarios con una significancia bilateral de ($p < 0.05$) a un nivel de confianza del 95%, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que, a una mejor gestión municipal se tendrá una mejor calidad de servicios de los funcionarios.

Palabras clave: Gestión municipal, planeamiento, organización, control, calidad de servicio

Abstract

The purpose of the research is to determine the respective relationship of municipal management with respect to the quality of public service provided by a provincial municipality specifically in the Madre de Dios region during the year 2023. The study followed a basic cross-sectional approach and non-experimental time with a relational level. The population included 245 employees, and a sample of 150 employees was selected using probability sampling methods. Data were collected through independent surveys for each variable. Instruments were validated through expert judgment and reliability was assessed using Cronbach's alpha, which yielded an impressive score of 0.904, indicating excellent reliability. The statistical analysis revealed that 70.0% of the employees perceived the municipal management as regular, while 51.3% considered that the quality of the service was regular. In addition, a positively moderate correlation was found between municipal management and the quality of the service provided by employees, with a rho coefficient of 0.542. This correlation was statistically significant at a two-sided level of ($p < 0.05$) and a confidence level of 95%, which led to accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis. Consequently, it can be deduced that better municipal management contributes to improving the quality of the service provided.

Keywords: Municipal management, planning, organization, control, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del entorno actual de Latinoamérica, la gestión pública (GP) se enfrenta a desafíos tecnológicos que deben abordarse de manera efectiva, considerando el impacto en las instituciones públicas. La calidad del servicio (CS) ofrecido se ve perjudicada debido a la carencia de formación en tecnologías emergentes entre los funcionarios públicos; ante ello y con el fin de asegurar una gestión administrativa (GA) eficiente y efectiva, es fundamental que la administración se adapte a los nuevos entornos surgidos como resultado del crecimiento de la digitalización y la amplia disponibilidad de tecnologías de la información (Morillo et al., 2020). Esto permitirá aprovechar al máximo las oportunidades que brindan estas transformaciones y optimizar los procesos administrativos para ofrecer servicios de mayor calidad (Malodia et al., 2021). Además, se destaca en las recomendaciones que los cargos dentro de las entidades públicas deben ser ocupados a través de procesos de selección y promoción basados en el mérito, la idoneidad y la integridad. Esto implica la selección de los perfiles más capacitados y comprometidos para poder alcanzar las metas y objetivos fijadas por una institución (Salazar, 2022).

Es fundamental garantizar que los funcionarios encargados de desempeñar roles clave en la GP sean seleccionados de manera transparente y justa, promoviendo así una administración eficiente y confiable (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 2022), en ese marco el factor humano rescata un título crucial en la gestión municipal (GM), ya que su eficiencia y actividad en la prestación de servicios de calidad son fundamentales para compensar las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna y alcanzar los objetivos establecidos (López et al., 2021). En relación a este tema, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2022) la GM en muchos países es deficiente e ineficaz. Los saberes sobre gobernanza en áreas metropolitanas resaltan la necesidad de instrumentos para promover la gobernanza metropolitana y la cooperación entre actores. No existe una fórmula garantizada para una gestión metropolitana eficiente, pero se propone una estructura institucional que involucre a diferentes actores en consultas y seguimiento de políticas metropolitanas; no obstante, es importante abordar las diferencias entre

los actores, reconocer intereses divergentes; así como, crear confianza mutua y estabilidad; por lo tanto, el desafío radica en construir estructuras y prácticas efectivas que enfrenten los desafíos en las GM (Bellomo & Oszlak, 2020).

En el Perú, las municipalidades tienen la responsabilidad legal de proporcionar a la población servicios en cantidad y calidad suficientes. Sin embargo, la gestión de los gobiernos locales ha sido afectada negativamente debido a la falta de atención primaria, adecuada, oportuna y eficaz (Huamán & Medina, 2022). Esto se debe a que la mayoría de los recursos y el enfoque se centran en el gobierno central, lo que ha llevado a un descuido generalizado de los distritos, comunidades y pueblos del país en término económico, político y social, creando un número incontable de víctimas de tratos injustos que ha aumentado en los últimos años a manos de las autoridades públicas y los funcionarios que trabajan para el gobierno, sin recibir la atención oportuna y eficiente que merecen, lo que ha resultado en el descuido de sus necesidades y en un uso inadecuado de los recursos públicos (Avellaneda, 2022).

Si bien es cierto, normativa del estado peruano establece 3 niveles de gobierno: central, regional y local con funciones específicas y presupuestadas anualmente, los ciudadanos tienen expectativas de que las autoridades de todos los niveles sean capaces de conseguir sus fines mediante el uso eficaz de los recursos disponibles (Zavaleta, 2023); lo que implica llevar a cabo una gestión efectiva que esté orientada a cumplir con las necesidades y aspiraciones de la sociedad que los ha elegido. Los ciudadanos depositan su confianza en sus líderes y esperan que se administren los recursos de manera responsable y se tomen decisiones acertadas a fin de que contribuya al bienestar y mejora de la sociedad en su conjunto. La respuesta efectiva por parte de las autoridades a las expectativas de la ciudadanía es esencial para fortalecer la conexión entre el gobierno y los individuos (Cruz et al., 2022). Cabe señalar que cada GM debe asegurar el desarrollo y bienestar del distrito y sus habitantes (Tumi, 2020).

En la GM, la transparencia y una adecuada implementación de los planes de desarrollo son fundamentales; además, es esencial contar con pruebas de logros tangibles para analizar el impacto de estas iniciativas en la comunidad y evaluar su eficacia de manera adecuada (Benito et al., 2021). Así mismo, se considera que el

desarrollo de un plan estratégico que incluya las regulaciones del gobierno digital y fomente la cooperación entre todos los participantes dentro del municipio mejorará la excelencia de los servicios públicos y la opinión de los ciudadanos sobre el desempeño de los líderes municipales en todos los niveles de la administración, desde directivos hasta funcionarios, servidores públicos y otros involucrados (Ruiz, 2022).

En referencia al ámbito local, la municipalidad de Tambopata enfrenta una notable problemática asociada a ineficiencias en la GM debido a un pésimo desempeño a nivel político, económico y social que trae como consecuencia un impacto directo en la calidad de los servicios públicos. Dentro de los problemas encontrados se reconoce en primer lugar una gran insatisfacción entre los pobladores que tiene como consecuencia que muchos de ellos no se disponen a cumplir con sus obligaciones tributarias. Resultando en una disminución de ingresos para realización de obras públicas; así mismo, los ciudadanos expresan la falta de atención adecuada por parte de los funcionarios, así como trámites burocráticos engorrosos, incluso para solicitudes simples; a ellos se suma la falta de una infraestructura adecuada que permita una atención inclusiva, afectando a ciudadanos con discapacidad y otros de pueblos lejanos que no reciben los servicios básicos y mucho menos una adecuada atención.

No obstante, es importante recalcar que cada gestión entrante ha intentado implementar acciones que optimicen el resultado de su gestión y la atención a la ciudadanía; sin embargo, a pesar de sus iniciativas no se han alcanzado los resultados deseados para la localidad y persisten diversos desafíos que obstaculizan el progreso a nivel de la GM local y con ellos la calidad en los servicios brindados hacía su población. En ese sentido, es de vital importancia abordar esta problemática, evaluando y replanteando estrategias que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de la GM y con ello brindar algunas posibles soluciones a problemas existentes y garantizar que las acciones municipales se traduzcan en mejoras tangibles y significativas sobre el bienestar y la calidad de vida la ciudadanía.

Ante ello, la presente investigación busca responder a la siguiente pregunta general: ¿Cómo se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicio público,

en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023? y como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, de Madre de Dios-2023?, b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, de Madre de Dios-2023?, y c) ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, de Madre de Dios-2023?

Después de haber planteado las preguntas de investigación, como objetivo general se plantea: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios- 2023. Y como objetivos específicos se pretende: a) Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio público, en una municipalidad provincial, Madre de dios-2023, b) Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio público, en una Municipalidad, y c) Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio público en una municipalidad.

Así mismo, es importante conocer el nivel de satisfacción que perciben los usuarios respecto a la CS ofertado por los trabajadores en sus procedimientos administrativos. En ese sentido, este estudio se plantea como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios- 2023. Y como hipótesis específicas se tiene las siguientes: a) Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023, b) Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio público, en una municipalidad provincial, Madre de Dios-2023, y c) Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios- 2023 (Anexo 6: matriz de consistencia).

Por otra parte, la investigación presenta una justificación metodológica rigurosa, ya que serán de utilidad para investigaciones futuras y se llevará a cabo empleando metodologías, procedimientos, técnicas e instrumentos que lleven a probar la fiabilidad y validez de la investigación a medida que se vaya realizando. Justificación teórica debido a que presente una característica de relevancia, ya que se basa en palabras, ideas, y teorías fundamentales sobre gestión y la CS que

generan debates y reflexiones sobre estos temas, permitiendo afirmar la teoría, contrastar hipótesis y fortalecer los conocimientos con el objetivo de hallar una respuesta al problema planteado. Por último, presenta una justificación social, ya que los resultados obtenidos permitirán crear conciencia en población respecto de la relevancia de una gestión efectiva y de cómo proporcionar un trato adecuado a la población tanto en entidades públicas como privadas; además, de aportar nuevos enfoques y contribuir a la construcción de teorías que ayuden a solucionar problemas que afectan a los ciudadanos y que son evidentes en las municipalidades.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, podemos señalar una serie de estudios relacionados con esta investigación: Zavala & Vélez (2020), emprendieron una investigación destinada a examinar artículos científicos que profundizan en la gestión de la calidad y su correlación con el servicio al usuario con el fin de realizar un examen exhaustivo de los documentos y la bibliografía pertinentes sobre el tema. Sus resultados ofrecen una descripción lúcida y concisa de las distintas formas en que los autores pueden percibir la gestión de la calidad, que abarca nociones como proceso, sistema, habilidad, necesidad, etc. Concluyendo que la gestión de la calidad se ha vuelto esencial en las empresas de servicios en la actualidad y que, para lograrla, es necesario enfrentar obstáculos tanto externos como internos para satisfacer las peticiones de nuestros clientes. En ese sentido, la gestión de la calidad es uno de los factores más significativos para mantener la competitividad de una organización en el mundo empresarial, y es importante desarrollar una cultura de servicio que supere los requerimientos de los clientes.

Así mismo, Sharifi et al., (2021) realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la CS de salud prestados en los centros de salud de Mashhad, Irán, para ello utilizaron con un enfoque cuantitativo a través de una encuesta a un total de 200 personas que usan el servicio de salud. De acuerdo con sus resultados obtenidos por medio del SERVQUAL, las puntuaciones medias de las expectativas y percepciones de los usuarios de servicios sanitarios fue de 4,97 y 3,26, de forma respectiva, mientras que la discrepancia en la CS se calculó en -1,7. Utilizando el cuestionario, las puntuaciones medias de la expectativa y la percepción de los usuarios de servicios sanitarios fueron de 4,72 y 3,25, de forma respectiva, mientras que la discrepancia en la CS prestados ascendió a -1,16. En cuanto a las dimensiones de calidad, la empatía recibió la calificación más alta (-2,019) en base al modelo SERVQUAL, mientras que la eficiencia recibió la calificación más alta en base al modelo HEALTHQUAL (-1,761). Por último, revelan en sus conclusiones que una disparidad entre expectativas y las percepciones de los usuarios de los servicios en ambos modelos indicaría una brecha negativa. Por consiguiente, estos resultados ofrecen información valiosa para los gestores sanitarios y los responsables políticos, permitiéndoles diseñar intervenciones eficaces que se

centren en la mejora de los servicios prestados, centrándose en particular en las dimensiones con mayores carencias.

Por otro lado, DCunha et al. (2021) se plantearon el objetivo de evaluar la percepción de los pacientes con respecto al paisaje de servicios, empleando el diseño cuasi experimental, de nivel explicativo de enfoque cuantitativo, se tuvo en cuenta 100 pacientes ambulatorios y 100 pacientes hospitalizados que visitaron un hospital de atención terciaria de especialidades múltiples, para recolectar la información se usó una encuesta. Los resultados demostraron la validez de la herramienta, concluyeron que no había diferencia significativa en la manera en que los pacientes hospitalizados y ambulatorios percibían el diseño, los factores sociales y la calidad general del paisaje de servicios.

Así también, Alarcón et al. (2020) en su estudio cuyo objetivo fue elaborar un proceso para definir y evaluar las dimensiones basadas en las características que proporcionan una administración eficiente del sector público a nivel regional, emplearon el diseño descriptivo, no experimental, junto con una metodología cuantitativa para realizar una evaluación exhaustiva de los indicadores que aportan datos para valorar la situación actual. Utilizaron el enfoque de análisis de contenido, que permitió identificar los aspectos fundamentales que describen el grado de eficacia del funcionamiento gubernamental. A partir de ellos deducen que es imperativa una evaluación de la eficacia de su gestión, que abarque 4 dimensiones: económica, operativa, social y estratégica; esta evaluación multidimensional ofrece una perspectiva holística de la eficacia del funcionamiento gubernamental.

En el ámbito nacional, Quispe (2023) en su investigación cuyo objetivo fue identificar la relación entre la GM y la CS en el gobierno local de Asia; empleando un diseño no experimental, con un nivel relacional y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 160 personales del gobierno local de Asia. Para la obtención de la información empleó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, sus resultados mostraron un coeficiente de Spearman de 0.707 y un nivel de significancia de 0.05, lo cual permitió llegar a la conclusión que existe relación significativa entre el desarrollo de GM y el desarrollo de CS en gobierno local Asia. Por su parte, Rengifo (2023) exploró la asociación entre la GM y la CSP mediante la implementación de un diseño descriptivo no experimental. A

través de un cuestionario realizado a 150 trabajadores, se obtuvo como resultados que el 86,7% de los trabajadores evaluaron la GM como nivel medio, mientras que el 66,7% calificaron la CS en el mismo nivel. Estos hallazgos revelan que existe una relación positiva altamente significativa entre la GM y la calidad del servicio, según la percepción de los empleados municipales ($\rho = 0,92$; $p < 0,05$), respaldando la importancia de una gestión eficiente y efectiva en la mejora de la CS brindado a la comunidad, lo que a su vez puede influir positivamente en la satisfacción y percepción de los ciudadanos.

De igual manera, Suarez (2022) investigó la asociación entre la GM y la CS prestado por la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia del distrito de Pichanaqui durante el año 2021. Para ello fue empleado un enfoque descriptivo e incluyó 380 ciudadanos como muestra. Se utilizó un cuestionario como herramienta principal para recabar datos. Sus resultados revelaron un coeficiente de correlación de Pearson de 0,622, considerando un p- valúe de 5%, determinando que existe una correlación significativa entre la GM y la CS prestado por la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia en síntesis la investigación demuestra que la manera en que se lleva a cabo la GM influye en la CS prestado por la Oficina Municipal de Protección a la Niñez y Adolescencia en Pichanaqui.

Por otra parte, Pedraza (2021) determinó la vinculación entre la GM y la CSP en la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso en el año 2020. Para ello, se empleó un diseño descriptivo correlacional, se tomó a 140 empleados como población y se seleccionó una muestra no probabilística de 51 trabajadores municipales, la obtención de datos se hizo a través de dos encuestas una para cada variable. Sus resultados revelaron una correlación notable y positiva, como lo demuestra un coeficiente de Spearman de 0,773 y un nivel de significación de 0,05. Por consiguiente, concluye la existencia de una asociación positiva sólida y significativa entre la CSP y la GM mostrando una GM efectiva y adecuada con la CSP ofrecidos por la institución.

También, Quevedo (2020) se propuso determinar el grado de asociación entre la organización del gobierno municipal y la CSP en el distrito de Morales durante el año 2020. Para lo cual utilizó un diseño descriptivo-correlacional, 80

ciudadanos fueron los que conformaron la muestra entre ellos, se seleccionó una muestra no probabilística de 34 individuos, a los cuales se les realizó dos diferentes encuestas validadas mediante la evaluación de expertos. Los resultados dieron a conocer que el 71% de los participantes percibía el nivel organizativo como débil, mientras que el 91% califica de deficiente la CSP prestados por el municipio, permitiendo concluir que existe una relación positiva moderada, con un coeficiente de ($r = 0,702$; $p < 0,05$), entre la CSP y la organización municipal.

Por último, López (2020) se propuso inspeccionar la asociación entre la GM y la CSP mediante un enfoque descriptivo y correlacional, sin involucrar intervenciones experimentales. Se trabajó con 382 usuarios que han sido seleccionados aleatoriamente a fin de recolectar los datos con el uso de dos instrumentos cuya validez fue asegurada a través de la evaluación de expertos. Sus resultados revelaron que el 35% de los partícipes percibía la CSP como media, mientras que el 31% la calificaba de regular lo que permitió llegar a la conclusión de que existe una correlación positiva moderada ($r = 0,575$; $p < 0,05$) entre la GM y la CSP.

A continuación, se hará mención a las teorías más notables que fundamentan la GM y que buscan proporcionar un marco conceptual para la administración eficiente y efectiva de los gobiernos locales. En ese sentido, en primer lugar, se describe la teoría de la nueva gestión pública (1980) la cual busca mejorar la eficiencia y la eficacia de las instituciones públicas a través de la implementación de técnicas de gerencia, esta se centra en principios como la descentralización, autonomía, transparencia y un enfoque de resultados (García, 2007). Por otro lado, se considera además a la teoría de la administración pública, misma que representa un enfoque multidisciplinario basado en el análisis, la comprensión y la mejora de las instituciones de un gobierno, así como de su funcionamiento, además de buscar el camino correcto en cuanto a la gestión de sus recursos y la implementación de programas que permitan satisfacer las necesidades de la sociedad (Díaz et al., 2019; Wilson, 1887). Por último, se hace mención a la teoría de la gestión del cambio que se enfoca en el papel del liderazgo en la GM y en la implementación efectiva de cambios organizacionales con el fin de comprender cómo las organizaciones se enfrentan a los cambios en diversos

aspectos (Lewin, 1951). Estas teorías son apoyadas por diversos autores entre ellos Gulick y Urwick (1937) quién enfatiza que las funciones de planificación, organización personal, coordinación, Información, dirección y control, representan aspectos clave para una buena administración local.

Dunleavy y Hood (1995) contribuyó a la teoría de la GP con su enfoque en la "Nueva Gestión Pública". implica la reorganización de la administración pública hacia mecanismos más cercanos al sector privado. Esto implica mayor flexibilidad en personal, salarios y métodos de actuación, y una reducción de reglas y procedimientos internos. Se busca mejorar la transparencia contable, promover la competencia entre entidades públicas y privadas, descentralizar y dar participación a los usuarios en la elección de servicios.

Ahora de describirán algunos conceptos y bases teóricas en las que se sustenta la variable gestión municipal (GM); en ese sentido, López (2020) menciona que la GM consiste en establecer modelos y estrategias con el objeto de alcanzar el desarrollo local a través de una gobernabilidad democrática que se manifiesta en el cumplimiento de proyectos y servicios básicos en bien de la localidad. Por su parte, Simón (2013) señala que la administración pública se basa en la racionalidad limitada y la necesidad de tener en cuenta los aspectos políticos y sociales en la toma de decisiones. Así mismo, Bevir indica la importancia de fortalecer la relación entre los gobiernos locales y los ciudadanos, promoviendo la transparencia, la responsabilidad y la inclusión en la toma de decisiones al respecto (2012). Además, otros conceptos destacan la importancia de líderes visionarios, capaces de inspirar y movilizar a los empleados y a la comunidad hacia el logro de fines y objetivos compartidos en la misma línea (Barra, 2023), estos conceptos serían los que sostienen a las gestiones exitosas y estratégica en complemento con un buen liderazgo y visión de estado.

Se debe hacer mención también a Taylor (1969) quién fundamentó las bases de la administración científica teniendo un impacto significativo en el campo de la GP, debido a que sus ideas se centraron en la eficiencia, la estandarización de métodos de trabajo y la mejora perenne de los procesos. Por su parte Galarza et al.(2020) sostuvo que la GM comprende el conjunto de habilidades necesarias para gobernar, administrar y liderar de manera efectiva una entidad local, como un

municipio, con el objetivo de lograr un gobierno eficiente que beneficie a la comunidad; este enfoque se fundamenta en la importancia de abordar de forma apropiada las demandas y necesidades de la sociedad, lo cual implica una asignación eficiente de recursos financieros, humanos y materiales, siendo su principal meta estimular el progreso a nivel local y ayudar a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mediante la provisión de servicios y programas que cumplan con sus expectativas y promuevan su bienestar global. Al implementar políticas y estrategias adecuadas, la GM busca también maximizar los resultados y garantizar el bienestar de la comunidad a largo plazo en la misma línea y estableciendo modelos y estrategias para hacer realidad el desarrollo regional a través de la administración democrática del gobierno local que se manifiesta en el cumplimiento de proyectos y servicios básicos que beneficien a la localidad (Criales, 2019).

En cuanto a las dimensiones de variable GM, es importante hacer mención a Gulick y Urwick (1937), quienes introdujeron los conceptos de "POSDCORB" (Planificación, Organización, Personal, Coordinación, Información, Dirección y Control) convirtiéndose en una herramienta para analizar y describir las funciones de la GP, es por ellos que las dimensiones de la primera variable son: el planeamiento, la organización y el control. El planeamiento se identifica con la acción de poder dirigir el camino a seguir quiere decir es el patrón o sistema de utilidad, es el trazo del objetivo que se quiere alcanzar para conseguir el fin, la organización es la habilidad para poder establecer orden a las cosas, acciones, para que trabajen de la mejor forma (Gulick & Urwick, 1937). La organización por su parte se refiere a procedimientos, reglas, orden y la armonía en relación a una organización (Gulick & Urwick, 1937). Por último, con respecto al control se dice que siempre será el procedimiento que ayudará a investigar, observar, controlar y evaluar las tareas que se puedan llevar a cabo de acuerdo a todos los objetivos propuestos (Gulick & Urwick, 1937); no obstante, es importante conocer las causas y tomar medidas adecuadas, así lo menciona (Chiavenato, 2019).

Así mismo, se abordarán las teorías pertinentes que respaldan la variable de CSP, la teoría de la calidad total por Edwards Deming que tiene como conceptos principales el control estadístico de procesos, la filosofía de una buena

administración que conduzca a la calidad; así mismo, engloba el ciclo PDCA referido a planificar, desarrollar, controlar y actuar, con el fin de obtener mejoras que permitan que una organización sea más competitiva (Lozano, 1998). También se hace mención a la teoría referida a la trilogía de Juran (1954) que contiene conceptos de planificación, control y mejora de la calidad, y tiene propone definir el mercado y sus necesidades, así como cumplir con expectativas y establecer metas para la mejora continua mediante una buena planificación del alcance de metas (Fernández & Ortega, 2008). Finalmente, la teoría del servicio público, que se encuentra definida como toda actividad que debe ser regulada por los gobernantes debido a que es indispensable para crear una buena interdependencia social por lo tanto necesita ser asegurado mediante intervención de una fuerza de gobierno (Duguit, 1921).

Así mismo, también se exponen las bases teóricas o conceptos asociados a la variable CSP. En ese sentido, según Mateos de Pablo Blanco (2019) es fundamental que las organizaciones tengan la capacidad de comprender las necesidades y expectativas de los usuarios, brindando un servicio que sea rápido, apropiado, eficiente, confiable y seguro; ello cobra aún más relevancia en situaciones inesperadas, donde la comunicación eficaz se vuelve crucial para garantizar una asistencia satisfactoria al usuario; además, menciona que es imprescindible que las organizaciones estén preparadas para adaptarse y responder de manera oportuna y efectiva a las demandas cambiantes, estableciendo canales de comunicación claros y fluidos para mantener informados a los usuarios y brindarles la tranquilidad y confianza necesarias durante su interacción con el servicio.

Por otro lado, Rezaei et al., (2018) indican que una buena relación entre la organización y los usuarios, fomenta la satisfacción y la fidelidad a largo plazo, hacen hincapié también en la importancia de alinear la CS con las expectativas del usuario, centrándose en lo que debería prestarse y no en lo que las organizaciones son capaces de ofrecer. A partir de lo mencionado, se resuelven las dimensiones asociadas a las variables CSP, las cuales son: la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. Dimensiones que se encuentran respaldadas por las investigaciones de Ramírez-Asís et al. (2020) y Coronel et al. (2019), quienes

sostienen que la tangibilidad se refiere a los aspectos visuales y físicos de la prestación de servicios, incluyendo la evaluación de las instalaciones físicas, el recurso humano involucrado, los materiales utilizados y los equipos empleados en la entrega del servicio. Por otro lado, la fiabilidad abarca la capacidad de cumplir de manera precisa y consistente con los compromisos de servicio establecidos; es decir, que el usuario acceda a un servicio confiable y sin interrupciones (Pavliuk et al., 2020; Valenzuela-Pérez et al., 2021).

Con respecto a la dimensión de la seguridad está relacionada con el conocimiento y la competencia del personal que presta el servicio, los usuarios valoran la atención y cortesía del personal, así como su habilidad para generar un ambiente seguro y confiable; también implica generar credibilidad en el usuario, transmitiendo confianza en la calidad y confiabilidad del servicio (Podestá & Maceda, 2018). En cuanto a la empatía se centra en la capacidad de brindar una atención individualizada y adaptarse a las necesidades específicas del usuario, implica comprender el punto de vista del usuario, demostrar sensibilidad hacia sus preocupaciones y mejorar su experiencia global con el servicio; además, contribuye a establecer una conexión emocional con el usuario, generando mayor satisfacción y fidelidad (Cervantes-Chan et al., 2021).

Por último, en lo que se refiere a la capacidad de respuesta, esta es la disposición y prontitud para guiar a los usuarios, brindarles una atención completa y atender rápidamente cualquier consulta o preocupación que puedan tener durante la prestación del servicio, de manera que una respuesta ágil y efectiva contribuye a generar confianza y satisfacción en el usuario, demostrando un compromiso genuino con su bienestar y satisfacción (Ganga Contreras et al., 2019; Ramírez-Asís et al., 2020). En ese sentido, la adopción de una perspectiva innovadora en las políticas públicas, la gestión, la planificación y la evaluación ha demostrado ser una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia y lograr resultados significativos y valiosos, como afirma el (CLAD, 2020).

En cuanto a la parte legislativa, en el Perú existe la Ley N°27972 establece que los prestadores de servicios, incluidas las autoridades municipales y funcionarios, deben seguir un enfoque gerencial para planificar, organizar y gestionar la administración de manera eficiente y con alta calidad igualmente busca

promover la profesionalización y eficiencia en la GP, garantizando que las decisiones se tomen de manera informada y estratégica para lograr los objetivos y metas establecidos, también, se enfatiza la necesidad de una administración transparente y responsable que rinda cuentas a la ciudadanía y cumpla con los principios de buena gobernanza, por otra parte esta normativa busca evitar la corrupción y el mal uso de los recursos públicos, incentivando la responsabilidad y el compromiso de los prestadores de servicios. Además, la ley fomenta la participación ciudadana y el diálogo en la toma de decisiones, buscando que las políticas públicas respondan a las necesidades reales de la población (Ley N° 27972, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente es de tipo básica, dada que tiene por propósito explicar fenómenos, generar conocimiento y desarrollar nuevas teorías que servirán de sustento en otras investigaciones y utiliza de manera imprescindible métodos de investigación ordenados para abordar un problema (Muñoz, 2011). Además, en este estudio se emplearon los método inductivo y deductivo, mismo que permitieron inferir partiendo de casos particulares a generales y de casos conocidos generales se puede deducir a casos particulares (Arias Gonzáles, 2020). Así también, el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo debido a que se hizo uso del análisis estadístico (Rodas y Santillán, 2019; Castro et al., 2020)

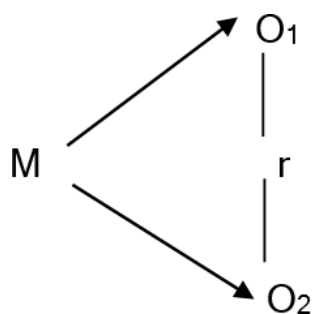
3.1.2. Diseño de investigación

En el estudio se empleó el diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables en estudio, siendo que no existe condiciones para la variable de estudio, y se observa la realidad sin alterarla; además, fue transversal dado que las mediciones se darán en un único momento (Arias, 2020). El estudio fue de nivel correlacional, lo que según Hernández et al. (2014) consiste en relacionar dos o más variables medidos en un tiempo dado; así mismo, en este estudio se determinaron los niveles de correlación entre las variables.

Esquema

Figura 1

Diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

O1 = Gestión municipal

O2 = Calidad de servicio

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable: Gestión municipal (GM)

- **Definición Conceptual**

Es la disposición o manipulación secuencial de medios posibles, presupuestos que, en su conjunto, podrá satisfacer beneficios para la comunidad, para así darlo por puesto a la satisfacción de todas las necesidades que haya en una definitiva región (Navarro, 2022)

- **Definición operacional**

La variable de GM se evalúa por medio de un instrumento diseñado específicamente, compuesto por trece ítems en una escala de Likert, que abarcan opciones desde "nunca" hasta "siempre". Estos ítems están agrupados en tres dimensiones principales: planeamiento, organización y control, las cuales permiten medir y evaluar el nivel de GM en los servidores del municipio, brindando una visión completa y detallada de cómo se lleva a cabo la gestión en diferentes aspectos y áreas de la entidad.

Variable: Calidad de servicio (CS)

- **Definición conceptual**

Son todas las actividades que se realizan para una localidad determinada, que puede satisfacer la demanda de los ciudadanos lo cual estará de manera organizada, constante y homogénea, este determinado servicio público se dará de manera gratuita. Según Montalvo et al. (2020) sugieren que la satisfacción viene determinada por las expectativas, las necesidades personales y los valores de los individuos.

- **Definición operacional**

La variable "calidad de servicio" se evalúa a través de un instrumento específico compuesto por nueve ítems, los cuales se responden en una escala de Likert que va desde "pésimo" hasta "excelente". Esta variable se desglosa en tres dimensiones principales: tangibles, confiabilidad y empatía, las cuales permiten evaluar diferentes aspectos relacionados con el nivel de CS brindado por los servidores del Municipio; además de permitir analizar de manera integral la CS en el ámbito municipal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La categorización se basa en implementar un conjunto de medidas o en el recuento de todas las unidades que comparten características o atributos similares, permitiendo su agrupación y análisis posterior (Martínez, 2019). En tal sentido, la población para el estudio estuvo compuesta por 245 servidores del municipio.

- **Criterio de inclusión**

Trabajadores que laboran en la modalidad de nombrados y contratados en las distintas unidades orgánicas.

- **Criterio de exclusión**

Es importante tener en cuenta ciertos factores a la hora de analizar los datos de las encuestas, como las respuestas incompletas o la ausencia de trabajadores en viaje de negocios. Estos factores pueden introducir sesgos y afectar a la exactitud de los resultados. Por lo tanto, es crucial tener en cuenta estos casos y considerarlos en el análisis general para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados.

3.3.2. Muestra

Es fundamental garantizar la representatividad de la muestra, asegurándose de que cada unidad de la población tenga igual probabilidad de ser seleccionada al azar. Esto permite obtener una muestra que refleje de manera precisa las características y propiedades de toda la población en estudio, brindando resultados confiables y generalizables (Martínez, 2019). A partir de lo mencionado, en el

presente estudio la muestra estuvo constituida por 150 servidores de la municipalidad provincial de Tambopata-Madre de Dios.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó una técnica de muestreo probabilístico aleatorio estratificado con el fin de garantizar que cada individuo posea la misma probabilidad de ser seleccionado, y se distribuyó de manera estratificada en diferentes niveles jerárquicos, como las distintas direcciones de la organización, asegurando la representatividad de la muestra en relación a la población objetivo (Ñaupas et al., 2018). El muestreo aleatorio estratificado permitió garantizar la representatividad al formar grupos homogéneos y heterogénea entre sí (Martinez, 2019); en ese sentido, este estudio se presentaron cuatro estratos: unidades de línea, unidades de asesoramiento y apoyo, unidad de defensa y control institucional, y la unidad de gobierno y dirección.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La obtención de la información con respecto a las variables se obtuvo mediante una encuesta; esta comprende la recopilación de datos mediante una variedad de preguntas siguiendo un orden lógico, por su naturaleza de resultados son cuantitativos o cualitativos (Arias, 2020). Esta técnica permite; además, observar el fenómeno en su estado natural (Arias, 2021).

Instrumento

En este caso se hizo uso de cuestionarios; es decir, un conjunto de preguntas secuenciales para obtener información sobre la variable a estudiar (Suárez et al., 2022). El instrumento concerniente a la variable GM estuvo integrado por 13 ítems y el de CS estuvo integrado por 9 ítems, cada uno medido según las escalas de Likert de 5 niveles.

Validez

Los instrumentos fueron sometidos a validez por juicio de 3 expertos de reconocida trayectoria en el campo de investigación quienes dieron su opinión favorable sobre el instrumento resultado. Se evaluó también la concordancia según el coeficiente de Hernández Nieto bajo los criterios de claridad, coherencia y relevancia, obteniendo un coeficiente de validez de 0.91 y 0.90 para los instrumentos GM y CS, coeficientes que expresan que los instrumentos poseen una validez y concordancia excelentes.

Confiabilidad

Del mismo modo se verificó la confiabilidad según Suárez P. et al., (2022) sostiene que al aplicar repetidamente un instrumento a un sujeto este debe generar resultados similares. Con ese propósito en la investigación se recurrió al Coef. Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.952 y 0.907, para cada instrumento, dichos resultados lo califican de muy alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la realización de esta investigación; en primer lugar, se obtuvo el permiso necesario de la entidad correspondiente para llevar a cabo la encuesta. Se realizó una verificación de la validez de los instrumentos por medio de un análisis llevado a cabo por tres expertos altamente calificados en el campo pertinente, para asegurar la fiabilidad de los instrumentos, se efectuó una muestrapiloto del 10% de la población objetivo. Una vez validados y ajustados los instrumentos, se procedió a la ejecución de las encuestas durante días laborables y dentro del horario de trabajo, para maximizar la participación de los trabajadores. Después de culminar esta etapa, se registraron los datos recopilados en una data debidamente codificada para su posterior análisis y tratamiento estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

En esta fase del estudio, se llevó a cabo el procesamiento de la base de datos para obtener resultados coherentes con los objetivos. Se hizo un análisis descriptivo de cada variable, considerando tanto sus dimensiones como su

distribución. Además, se llevaron a cabo análisis inferenciales utilizando el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, a fin de determinar la adecuación de los datos. En función de estos resultados, se aplicaron pruebas de correlación de Pearson, dependiendo de la naturaleza de las variables y los supuestos subyacentes. Estas etapas de análisis permitieron evaluar la relación entre las variables y obtener conclusiones relevantes para la investigación. Finalmente se analizarán los resultados, se discutirán y se extraerán las conclusiones y recomendaciones, los datos recabados serán procesados en SPSS v.22.

3.7. Aspectos éticos

Garantizar el cumplimiento de los principios éticos a lo largo de todo el proceso de investigación es esencial para mantener la integridad y promover la responsabilidad (Rosales, 2022). Es por ello que en el presente estudio se realizó bajo valores como el respeto, lealtad, honestidad por consiguiente el recojo de información fue de carácter anónimo. Por otro lado, el informe se realizó con el máximo respeto, siguiendo los procedimientos señalados en el reglamento de ética de la Universidad César Vallejo, en donde se considera primordial respetar estas normativas para garantizar la autenticidad e integridad de la investigación en cada una de sus etapas como la ejecución y obtención de resultados. Del mismo modo las fuentes y referencias están debidamente citadas, respetando siempre el derecho de autor establecidas en APA 7ª edición.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de la variable GM y sus dimensiones

	V1: Gestión municipal		Planeamiento		Organización		Control	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mala	9	6.0%	4	2.7%	30	20.0%	22	14.7%
Regular	105	70.0%	80	53.3%	87	58.0%	79	52.7%
Buena	36	24.0%	66	44.0%	33	22.0%	49	32.7%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota. Resultados según los datos del instrumento aplicado

En la tabla 1, se observa que de los niveles de la variable GM el 70.0% de los servidores consideran de nivel regular, un 24.0% de nivel buena y sólo 6.0% considera que se tiene un nivel malo. Respecto a la dimensión de planeamiento, un 53.3% de los servidores consideran de nivel regular, un 44.0% considera un nivel bueno y solo el 2.7% considera de nivel malo. Respecto a la dimensión de organización, un 58.0% de los servidores consideran de nivel regular, un 22.0% considera un nivel bueno y solo el 20.0% considera de nivel malo. Respecto a la dimensión de control, un 52.7% de los servidores consideran de nivel regular, un 32.7% considera un nivel bueno y solo el 14.7% considera de nivel malo.

Tabla 2*Distribución de la variable CS y sus dimensiones*

	V2: Calidad de Servicio		Tangibles		Confiabilidad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mala	29	19.3%	24	16.0%	22	14.7%	18	12.0%
Regular	77	51.3%	66	44.0%	71	47.3%	77	51.3%
Buena	44	29.3%	60	40.0%	57	38.0%	60	40.0%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%	155	103.3%

Nota. Resultados según los datos del instrumento aplicado

En la tabla 2, se observa que de los niveles de la variable CS el 51.3% de los servidores consideran de nivel regular, un 29.3% de nivel buena y solo 19.3% considera que se tiene un nivel malo. Respecto a la dimensión de tangible, un 44.0% de los servidores consideran de nivel regular, un 40.0% considera un nivel regular y solo el 16.0% considera de nivel malo. Respecto a la dimensión de confiabilidad, un 47.3% de los servidores consideran de nivel regular, un 38.0% considera un nivel bueno y el 14.7% considera de nivel malo. Respecto a la dimensión Empatía, un 51.3% de los servidores consideran de nivel regular, un 40.0% considera un nivel bueno y el 12.7% considera de nivel malo.

Análisis Inferencial

Se empleó el coeficiente de Spearman, esto debido al cálculo de las pruebas de normalidad de las variables en estudio (Ver anexo 6)

Resultados inferenciales

Contrastación de hipótesis general

Tabla 3

Correlación de la GM y la CS

	Calidad de Servicio		
	Coeficiente de correlación rho	Sig. (bilateral)	N
Gestión municipal	,542**	,000	150

Nota. Datos analizados con la información recabada con el instrumento

En la tabla 3, los resultados revelaron una correlación significativa positiva entre ambas variables ($\rho = 0.542$, $p < 0.01$). Esto indica que a medida que mejora la GM, se observa una mejora en la CS brindados. Los datos fueron obtenidos de una muestra de 150 participantes. Estos hallazgos respaldan la importancia de una gestión eficiente y efectiva en la prestación de servicios de calidad en el ámbito municipal, por ende, se admite la hipótesis alterna y se refuta la nula.

Contrastación de hipótesis específica 1

Tabla 4

Correlación entre la planificación y la calidad de servicio

	Calidad de Servicio		
	Coeficiente de correlación (rho)	Sig. (bilateral)	N
Planeamiento	,256**	,002	150

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 4, los resultados revelaron una correlación significativa positiva entre estas dos variables ($r = 0.256$, $p < 0.01$). Esto indica que mientras mejora el nivel de planeamiento, mejorará en la CS brindado. Estos resultados se obtuvieron de una muestra de 150 participantes. Estos hallazgos respaldan la importancia de un adecuado planeamiento a fin de prestar servicios de calidad, por ende, se admite

la hipótesis alterna y se refuta la nula.

Contrastación de hipótesis específica 2

Tabla 5

Correlación entre la Organización y la calidad de servicio

	Calidad de Servicio		
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Organización	,430**	,000	150

Nota. Datos analizados con la información recabada con el instrumento

En la tabla 5, los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre estas dos variables ($\rho = 0.430$, $p < 0.05$). Estos hallazgos sugieren que a medida que mejora el nivel de organización, se observa una mejora en la CS ofrecida. La muestra utilizada en el estudio consistió en 150 participantes. Estos resultados respaldan la importancia de establecer una organización efectiva y bien estructurada para garantizar una mayor calidad en los servicios prestados, por ende, admitimos la hipótesis alterna y refutamos la nula.

Contrastación de hipótesis específica 3

Tabla 6

Correlación entre el control y la calidad de servicio

	Calidad de Servicio		
	Coeficiente de correlación (rho)	Sig. (bilateral)	N
Control	,518**	,000	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6, los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre estas dos variables ($\rho = 0,518$, $p < 0,05$). Estos hallazgos indican que a medida que aumenta el nivel de control, también se observa una mejora en la calidad del servicio. La muestra utilizada en el estudio consistió en 150 participantes. Estos resultados respaldan la importancia de implementar medidasde

control adecuadas para garantizar una mayor calidad en los servicios proporcionados, por lo tanto, admitimos la hipótesis alterna y refutamos la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general que fue determinar la relación entre la GM y la CSP en una municipalidad provincial, Madre de Dios; 2023. Los resultados logrados para la GM, según la opinión de los servidores estatales indican que el 70.0% de ellos consideran que la GM se lleva en un nivel regular y en cuanto a la CSP, también la mayoría de servidores públicos considera que esta se da en un nivel regular; por otro lado, en cuanto a la relación existente entre ambas variables se obtuvo que ($p = 0,000 < 0.05$; $\rho = 0.542$) indicando una correlación positiva moderada significativa entre la GM y la CS. Estos hallazgos concuerdan con lo obtenido por López, (2020) quienes mencionan también la existencia de una relación significativa entre la GM y la CSP en la municipalidad provincial de Leoncio Prado. Así mismo, coincide con lo evidenciado por Briceño (2016), quién menciona que la GM tiene un influencia directa y restrictiva en la CSP en la municipalidad de Chugat; además, hace mención a que una de sus debilidades serían los recursos humanos, lo cuales influyen de manera directa sobre los trámites administrativos y otros servicios; por lo tanto, recomienda el desarrollo de programas de capacitación; así como la mejora en su régimen de contratación.

Estos resultados, concuerdan también con los hallazgos de Vásquez (2021) quién determinó que la GM se relaciona de manera positiva con las CSP en la municipalidad de Huallanga, esto se determinó mediante la aplicación de un cuestionario a 379 pobladores de la localidad, mostrando en sus resultados una disconformidad mayoritaria por parte de la población antes las variables de GM y CSP. De igual manera, los resultados obtenidos por Cuellar (2022), muestran que ambas variables estudiadas se relacionan entre sí, por lo que indica también que para que se evidencie una buena CS se tiene que tener una buena gestión por parte de los funcionarios municipales. Eso mismo es indicado también por Matos (2022), quién indica que a medida que la GM sea ineficiente, la CSP presentará también niveles bajos, y viceversa, mostrándo de esa manera una relación directamente proporcional.

Otros estudios relacionados con estas variables mencionan que es evidente la necesidad de un buen liderazgo, y planificación estratégica, así como el uso adecuado de los recursos financieros y materiales (Tang, 2021). Por otro lado, Ruiz (2022) evidencia la existencia de grandes brechas entre la percepción por parte de los funcionarios públicos y las expectativas por parte de los ciudadanos, por lo tanto, la CSP es baja. Otras investigaciones revelan también que la eficiencia que presente un gobierno local es el principal indicativo de que sus autoridades realizan una buena gestión, tanto a nivel logístico como presupuestal; encontrando un efecto positivo de la eficiencia de un gobierno sobre el crecimiento de los valores per cápita de su población (Balaguer-Coll et al., 2022). En ese mismo sentido, Romero-Subia et al., (2022) hace mención también a la lealtad de los ciudadanos, e indica que esta es alta si se encuentran satisfechos con los servicios públicos ofrecidos por la administración municipal. Igualmente, Englmaier (2022) documenta una relación positiva entre el grado de gestión estructurada y la CS mostrado en medidas de desempeño de los funcionarios de muchos municipios.

Algunos autores, hacen mención a que la gestión de la CSP es un tema importante tanto a nivel teórico como práctico para el buen desarrollo de un determinado servicio público, así como para la construcción del gobierno orientado a brindar un buen servicio; recalcando el hecho de que si un gobierno proporciona servicios públicos de alta calidad y con ello establece un mecanismo continuo de mejora de la CSP servirá como buena publicidad ante la sociedad sobre el sector público (Shi & Wu, 2023). Así mismo, Singh y Slack (2022) sugiere que una reforma en las teorías asociadas a la nueva gestión pública brindaría las circunstancias necesarias para general un mejor CSP, tanto a corto como a largo plazo, su investigación, además, proporciona contribuye de manera significativa a los conocimientos nuevos sobre el impacto del manejo de la GM sobre la percepción de los usuarios. En esa misma orientación, Kakouris (2014) revela que la nueva gestión pública desintegraría la gestión pública tradicionales; no obstante, ello permitiría mejorar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio y presentar mejores niveles de transparencia y responsabilidad.

En lo que se refiere al primer objetivo específico; determinar la relación entre la planificación y la CSP, en una municipalidad provincial, Madre de dios- 2023, los

resultados mostraron una correlación significativa positiva entre las variables estudiadas lo que se demuestra en los siguientes valores ($r = 0.256$, $p < 0.01$), ante lo que se concluye que mientras aumenta el nivel de planeamiento, mejorara también la CSP, respaldando la importancia de una planeación estratégica; con este resultado por lo tanto se admite la hipótesis específica número 1.

Ante esto, Elbanna y Andrews (2016) sugieren que la planificación estratégica formal tiene una fuerte relación positiva con la implementación de una buena CSP, la cual, aunque mediada por el compromiso de la gerencia; mencionan además que la investigación futura puede mejorar la comprensión de la gestión estratégica de varias maneras, especialmente en las organizaciones públicas, estudiando el efecto de combinar la planificación estratégica formal y la mejora lógica en el éxito de la implementación de la estrategia de enfoque óptimo para su uso en la práctica, además, concluyen que las acciones de los administradores del sector público y práctica de la planificación estratégica, son importantes para sus organizaciones y la implementación de sus estrategias.

Los hallazgos obtenidos se diferencian de los resultados mostrados por Sánchez (2019), quién manifiesta que no hubo relación estadísticamente significativa entre un planeamiento estratégico y la CS; hace mención de que el planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardarían relación con la CSP brindado por un factor humano dentro de una institución u organización. Ante ello, Silva-Ordoñez (2019) destaca que si bien es cierto los estándares que muestran mayor aceptación dentro de las organizaciones son fidelización y conformidad antes la accesibilidad y oportunidad, generar un plan de servicio al cliente con enfoque en estándares de calidad deben ser de extrema necesidad y por lo tanto deben aplicarse tanto en instituciones públicas como privadas.

Por su parte, Liscano et al., (2021) señala que la clave para obtener una CSP eficiente sería la sistematización planificada, siendo que recibir un buen servicio es más que un como derecho primordial y esencial para el desarrollo de la convivencia dentro de una sociedad; por lo tanto, es de vital importancia gestionar el acceso a herramientas apropiadas y necesarias con el fin de contribuir con mejorar los estándares de calidad y la mejora del proceso que muchas veces se tornan

demasiado burocráticos. Así, otros estudios muestran una ruta prometedora mejorar las brechas existentes entre la población y el sector público, así como mejorar las expectativas sociales y la satisfacción por parte de los usuarios sobre los servicios brindados por el gobierno (Weymouth & Hartz- Karp, 2019); estos mismos autores; además, indican la importancia de aumentar la confianza en el gobierno para mantener un calidad de servicio sostenible e indican que se deben realizar investigaciones direccionadas a mejorar la comprensión de la variables estudiadas.

Por otro lado, en cuanto a segundo objetivo específico; que consta de determinar la relación entre la organización y la CSP, en una Municipalidad. Los hallazgos encontrados en la presente revelan una correlación positiva significativa entre estas dos variables lo que se demuestra mediante el coeficiente $\rho = 0.430$, $p < 0.05$, lo que permite admitir la segunda hipótesis específica alterna, respaldando la importancia que presenta tener una organización estructurada frente a la CSP. Ante esto, Zubair et al., (2021) proporciona en su estudio información para las organizaciones del sector público, sus empleados y gerentes, agregando evidencia valiosa para mejorar el desempeño organizacional; es decir, fomento del servicio público, el desempeño organizacional, el apoyo social y el apoyo político en el campo de la investigación en administración pública; así mismo, indica una clara relación la CSP y el desempeño organizacional.

Así mismo, los hallazgos obtenidos a partir del estudio del análisis cuantitativo y cualitativo realizado por Olanrewaju et al., (2020) revelan que una eficiente comunicación entre los interesados, la rendición de cuentas y el control se encuentran relacionadas de manera positiva y significativamente asociados al desempeño y CSP. De igual manera, Lenart-Gansiniec y Sulkowski (2020) proporcionan resultados relevantes respecto a la organización y la creación de valor de una organización relacionada al contexto de la gobernanza local; mencionan que futuros estudios deberían centrarse en obtener indicadores objetivos que permitan mejorar la CSP.

Por último, referente al tercer objetivo específico que indica determinar la relación entre el control y la CSP, en una municipalidad, los resultados en este sentido revelaron una correlación positiva significativa entre estas dos variables

(rho = 0,518, p < 0,05), con lo que se admitió la hipótesis alterna específica 3, demostrando que a medida que los niveles de control aumentan, se observan notorias mejoras en la CSP. Estos resultados guardan relación con los hallazgos de Orozco (2018) que evidencia también la existencia de una relación significativa entre control interno y CS en la Subgerencia Administración del área Logística de una municipalidad Metropolitana de Lima, con ello indica que un mayor control mejoraría la percepción de la calidad. Así mismo, concuerda con lo descrito por Corrales (2022) quien demostró mediante su investigación que existe una alta relación directa entre la CS y la satisfacción por parte de los usuarios de los servicios públicos, esto debido principalmente a que se toman en cuenta diversos controles dentro de los procesos administrativo.

Ante ello, otros investigadores hacen mención a que es de vital importancia que los servicios públicos cumplan con los requisitos necesarios de control, con los cuales se permita tener usuarios satisfechos (Pinchi, 2020), este mismo autor demuestra en su estudio que los usuarios esperan procesos eficientes en sus diferentes dimensiones, así como una capacidad de respuesta rápida, fiable y seguridad y para ello es necesario tener políticas internas que permitan controlar estas dimensiones, políticas que deben ir en su mayoría dirigidas a brindar servicios de calidad a la ciudadanía. Es relevante también resaltar que la calidad del servicio se encuentra en manos directas de los funcionarios públicos, pues estos deben definir y aplicar una serie de directrices que permitan a largo y corto plazo alcanzar los objetivos, así como la misión, visión y políticas (Huamán & Medina, 2022).

Por otro lado, Cisneros-Cahueñas et al., (2022) indica que es necesario que los administradores públicos se encuentren atentos a mejorar y mantener en todo sentido la CSP en el tiempo, ello si se tiene como meta ser una organización competitiva construir altos estándares del control de calidad; así mismo, resalta que sobre todo es imprescindible tener una fuente de controles de calidad que sean conocidos también por los usuarios, implementando la transparencia por parte del sector público, ello ayudaría a promover una gestión efectiva de los recursos humanos y a reconocer el valor del talento como un activo de gran importancia tanto en las organizaciones como en la administración pública.

Finalmente, otros autores, mencionan que la motivación de los servicios públicos es una variable clave que puede mejorar la calidad de los servicios públicos, tanto como la satisfacción laboral, por tanto, también existe una relación entre el liderazgo por parte la cabeza de un gobierno hacia sus funcionarios, pues ello puede conducir a transformar la forma en que se brinda un servicio público (Nurung et al., 2020). Es evidente entonces, que el desarrollo de una alta CSP dentro de la GM es un trabajo conjunto entro todos los niveles de organización de los gobiernos municipales.

VI. CONCLUSIONES

Primero:

Según la opinión de los encuestados, se ha demostrado que la GM en el municipio de Madre de Dios es evaluada como regular, con una puntuación del 70.0%. Igualmente, la CS ofrecido también es considerada regular, obteniendo una puntuación del 51.3%. Los resultados inferenciales revelaron una correlación positiva moderada entre la GM y la calidad del servicio, con un coeficiente rho de 0.542 a un nivel de confianza del 95%, y un valor de $p < 0.05$, lo cual lleva al rechazo de la hipótesis nula. Estos resultados sugieren que el nivel de servicio brindado en el municipio de Madre de Dios será más elevado siempre que la GM alcance un nivel más alto. Por lo tanto, es fundamental fortalecer y mejorar la GM para garantizar un mejor servicio y satisfacción de la comunidad.

Segundo:

De acuerdo con las respuestas proporcionadas por los encuestados, se ha determinado que el nivel de planeación en la municipalidad de Madre de Dios es evaluado como regular, obteniendo una puntuación del 53.3%. Los resultados inferenciales revelan una correlación positiva baja entre la planeación y la calidad del servicio, con un coeficiente rho de 0.256 a un nivel de confianza del 95%. Además, se obtuvo un valor de $p < 0.05$, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula. Estos hallazgos sugieren que a medida que mejore la planificación, se logrará una mejora en la CS brindado por la municipalidad de Madre de Dios. Por lo tanto, es esencial implementar estrategias para fortalecer el proceso de planeación, identificar y abordar las áreas de mejora y garantizar una gestión eficiente y efectiva de los recursos, con el objetivo de proporcionar servicios de calidad y satisfacer las necesidades de la comunidad de manera más efectiva.

Tercero:

Según la retroalimentación proporcionada por los trabajadores, se determinó que el nivel de organización en la municipalidad de Madre de Dios es evaluado como regular, obteniendo una puntuación del 58,0%. El análisis inferencial reveló una correlación positiva moderada entre la organización y la calidad del servicio, con un coeficiente rho de 0,430 a un nivel de confianza del 95%. Además, se obtuvo un

valor de $p < 0,05$, lo que respalda el rechazo de la hipótesis nula. Estos hallazgos sugieren que mejorar los aspectos organizativos tendrá un impacto positivo en la CS brindado por el municipio de Madre de Dios. Por lo tanto, es fundamental implementar medidas para fortalecer la organización interna, optimizar los procesos y mejorar la coordinación, con el fin de garantizar una prestación de servicios más eficiente y satisfactoria para los ciudadanos

Cuarto:

La investigación evidenció que el control en la municipalidad de Madre de Dios es percibido como regular por los trabajadores, alcanzando un 52.7%. Los resultados inferenciales revelaron una correlación moderada y positiva entre el control y la CS, con un coeficiente rho de 0.518, con un nivel de confianza del 95%. Además, se encontró un valor de $p < 0.05$, lo cual lleva al rechazo de la hipótesis nula. Estos hallazgos indican que a medida que se mejora la organización en la municipalidad de Madre de Dios, se logrará una mejor CS. Por lo tanto, es crucial implementar medidas para fortalecer el control interno y la gestión en la municipalidad, con el fin de garantizar una prestación de servicios óptima y satisfactoria para los ciudadanos

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A la autoridad municipal, al concejo municipal y a los concejales se les recomienda considerar las peticiones de los usuarios, ya que la CS de los funcionarios es calificada como moderada y no satisface plenamente al usuario. Se recomienda que mejoren la CS para atender eficazmente las demandas de la comunidad.

Segundo: Para mejorar la planificación de la GM, es recomendable que las autoridades implementen directrices claras y alineadas con las atribuciones y responsabilidades del personal. Además, es fundamental establecer sistemas eficaces de seguimiento y evaluación que permitan monitorear el desempeño y medir los resultados de los servicios prestados. Estos sistemas proporcionarán información valiosa para identificar áreas de mejora, tomar decisiones informadas y garantizar la calidad en la entrega de los servicios municipales. Asimismo, fomentar una cultura de mejora continua y promover la participación activa de los empleados en la toma de decisiones contribuirá a fortalecer la eficacia y la eficiencia de la GM.

Tercero: Para lograr una prestación excepcional de servicios, es esencial mejorar la eficiencia de las entidades gubernamentales municipales y optimizar los procedimientos administrativos. Esto implica una mejor organización y coordinación interna, lo que permitirá una entrega de servicios más efectiva y satisfactoria para los ciudadanos.

Cuarto: Se recomienda promover mejoras que faciliten la adopción de sistemas de control y seguimiento que estén estrechamente relacionados con las condiciones de calidad del servicio, lo que a su vez tendrá un impacto positivo en la GM. Además, es aconsejable celebrar reuniones periódicas en las que se lleve a cabo una evaluación exhaustiva y una revisión de los objetivos establecidos por el municipio. Estas reuniones permitirán identificar áreas de mejora, realizar ajustes necesarios, perseverar en el compromiso de alcanzar objetivos y promover el avance continuo de los servicios ofrecidos a la comunidad.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Barrero, R., Salvador Hernández, Y., & Pérez Pravia, M. (2020). Key dimensions of effective public management in local governments. Application in a case study | Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Universidad y Sociedad*, 12(6), 411–420.
- Arias Gonzales, J. L. (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica. In ENFOQUES CONSULTING EIRL (Ed.), *Enfoques Consulting EIRL* (Issues9972-834-08–05).
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Proyecto de tesis Guía para la elaboración. In *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración* (Primera ed).
- Avellaneda Jauregui, V. M. (2022). *La Gestión Municipal y la Calidad del Servicio Público en Municipalidad Distrital de Mazamari, 2021*. Cesar Vallejo.
- Balaguer-Coll, M. T., Narbón-Perpiñá, I., Peiró-Palomino, J., & Tortosa-Ausina, E. (2022). Quality of government and economic growth at the municipal level: Evidence from Spain. *Journal of Regional Science*, 62(1), 96–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jors.12555>
- Barra Zamalloa, R. (2023). *EL LIDERAZGO EN EL SECTOR PÚBLICO, LA VARIABLE CRÍTICA PARA REFORMAR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. 41(41), 153–161. <https://doi.org/10.24265/VOX>
- Bellomo, S., & Oszlak, O. (2020). *Desafíos de la administración pública en el contexto de la revolución 4.0*.
- Benito, B., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2021). Transparency and efficient management in local governments. *Cities*, 115, 103234. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103234>
- Bevir, M. (2012). *Governance a very short introduction* (O. Oxford (ed.)). Briceño, Y. (2016). “Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016.” *Repositorio Institucional UNITRU*, VV 1–9, http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/briceñovega_yal

e ne.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castro Carreño, A., Parra Vera, E. E., & Arango Calderón, I. Y. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE N°8*, 8, 41. <https://doi.org/http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB> Declaración
- CEPAL. (2022). Gobernanza Metropolitana en América Latina: un panorama de las experiencias contemporáneas desde una perspectiva comparada. In *Livros* (Issue Gobernanza Metropolitana). <https://doi.org/10.38116/978-65-5635-022-6intro>.
- Cervantes-Chan, C., Lara-López, H., & Gómez-Xul, G. de los Á. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. "Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo." *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6–1), 147–158. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (S. A. de C. . McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Décima edi).
- Cisneros-Cahueñas, L., Asimbaya-Amores, A., Velásquez-Molina, P., & Garay-Cisneros, V. (2022). *Controle de qualidade na administração do transporteterrestre*. 8, 22–44.
- CLAD. (2020). *XXV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 24 - 27 nov. 2020*(pp. 24–27).
- CLAD. (2022). *XXVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Sucre, Bolivia, 22 - 25 nov. 2022*. In *Histoire* (Issue 1, pp. 8–11).
- Ley N° 27972, Diario El Peruano. 1 (2012). https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Coronel, J., Basantes, R., & Vinuesa, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista Espacios*, 40, 1–9.
- Corrales, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos* [Universidad técnica de Ambato]. <https://n9.cl/jf7cz>

- Criales, F. (2019). La Gestión municipal modelo para el desarrollo local en Bolivia. In *Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios*.
- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <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*. Universidad Nacional José Faustino SánchezCarrión.
- DCunha, S., Suresh, S., & Kumar, V. (2021). Service quality in healthcare: Exploring servicescape and patients' perceptions. *International Journal of Healthcare Management*, 14(1), 35–41. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1605689>
- Díaz, J. A., Sáez, M. T., & Carrillo, E. (2019). La opinión pública en la teoría de Administración Pública. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6–23. <https://doi.org/10.24965/gapp.i22.10653>
- Duguit, L. (1921). Las transformaciones del derecho (público y privado). In *Heliastra S. R. L.*
- Dunleavy, P., & Hood, C. (1995). De la Administración Pública tradicional a la nueva gestión pública. Ensayo sobre la experiencia modernizadora de diversos países desarrollados. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 105–114. <https://doi.org/10.24965/gapp.vi3.42>
- Elbanna, S., Andrews, R., & Pollanen, R. (2016). Strategic Planning and Implementation Success in Public Service Organizations: Evidence from Canada. *Public Management Review*, 18(7), 1017–1042. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1051576>
- Englmaier, F., Muehlheusser, G., Roider, A., & Wallmeier, N. (2022). Management and Performance in the Public Sector: Evidence from German Municipalities. *SSRN Electronic Journal*, 15676. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4273434>
- Fernández, N., & Ortega, E. (2008). Calidad de gestión en las unidades de

- información de la Universidad del Zulia: paradigma de innovación en la sociedad del conocimiento. *Telos*, 10(2), 209–236.
- Galarza Villalva, M. F., Cruz Piza, I. A., Castro Pataron, E. K., & Marcial Coello, C.R. (2020). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DURANTE Y POST LA EMERGENCIA POR COVID-19. *Universidad y Sociedad*, 21(1), 1–9.
- Ganga Contreras, F., AlarcónHenríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Service quality measurement: The case of the guarantee court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Instituto de Estudios Fiscales*, 47, 28.
- Gulick, L., & Urwick, L. (1937). Paper on the Science of Administration. In *INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION COLUMBIA*.
- Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Kakouris, A. P. (2014). *Service Quality in New Public Management BT - Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (A. C. Michalos (ed.); pp. 5849–5854). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_4202
- Lenart-Gansiniec, R., & Sułkowski, Ł. (2020). Organizational learning and value creation in local governance: the mediating role of crowdsourcing. *Learning Organization*, 27(4), 321–335. <https://doi.org/10.1108/TLO-12-2018-0213>
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science: selected theoretical papers* (Edited by Dorwin Cartwright.).
- Lizcano, C., Molina, T., Núñez, J., & Gonzales, A. (2021). STRATEGIC PLANNING AND QUALITY OF SERVICE FOR LAW STUDENTS AT THE UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES – ECUADOR. *Revista Universidad y Sociedad*, 6.

- López, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 28–35. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lopez Lopez, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 28–35. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lopez Malpartida, H., Auije Loayza, M., Garay, L., Guzman Meza, M., Vasquez Villacorta, J., & Mavila canales, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278–7301. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- Lozano, L. (1998). ¿Que es calidad total? *Revista Medica Herediana*, 9(1), 28. <https://doi.org/10.20453/rmh.v9i1.566>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Martinez Bencardino, C. (2019). *Estadística y Muestreo* (Décima cua).
- Mateos de Pablo Blanco, M. A. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio.COMM002PQ* (NV-). IC Editorial. <https://doi.org/LK> - <https://worldcat.org/title/1280138672>
- Matos, M. (2022). Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020 [Universidad Señor de Sipán]. In *Repositorio Institucional - USS*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3126133>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morillo, J., Morales, I., & Tobar, L. (2020). Gobierno Digital En América Latina: ¿Un Reto De La Gestión Pública De Gobierno Abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Muñoz Razo, C. (2011). *Como elabora y asesorar una investigación de tesis*

(Teseo (ed.)).

Ñaupas Paitán, Humberto Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & RomeroDelgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*.

Navarro Cespedes, V. Jesus. (2022). *La gestión municipal y la promoción cultural en los municipios de Miraflores, San Isidro y Ate de 2017*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Nurung, J., Rakhmat, Tamsah, H., Burhanuddin, & Azis, M. (2020). The effect of leadership on public service quality. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 473(1), 0–6. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/473/1/012070>

Olanrewaju, Y., Mubaraq, S., Lateef, S., & Daudu, A. (2020). The Relationship between Organization Structures and Performance in The Nigerian Public Sector. *Ekonomi Dan Keuangan Indonesia*, 4, 49–62. <https://doi.org/10.51263/jameb.v4i2.98>

Orozco, L. A. (2018). Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. *Universidad César Vallejo*, 104. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/14842>

Pavliuk, R. O., Muzychenko, I. V, Kohut, I. V, & Sulaieva, N. V. (2020). The quality of providing educational services in the higher education system in Ukraine: Students' opinion. *Agathos: An International Review of the Humanities and Social Sciences*, 2(11), 207–219.

Pedraza Medrano, M. (2021). Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua, 2020. In *Repositorio Institucional*

Pinchi, R. R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica*

Multidisciplinar, 2215(2), 1318–1332.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

- Podestá, L., & Maceda, M. (2018). Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte . Lima , 2017. *Horiz Med*, 18(3), 48–56. <https://bit.ly/3E5WXh4>
- Quevedo Sánchez, A. (2020). *Organización municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Morales, 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Quispe Vilca, O. L. (2023). Gestión municipal y calidad de servicio en el Gobierno Local de Asia, 2022. In *Repositorio Institucional - UCV*. Universidad Cesar Vallejo.
- Ramírez-Asís, E. H., Maguiña Palma, M. E., & Huerta-Soto, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos*, 10(20), 329–343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Rengifo Ramos, C. R. (2023). *Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en La Municipalidad Provincial De Maynas ,año 2022*. CESAR VALLEJO.
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Quality assessmentof airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.009>
- Rodas Pacheco, F. D., & Santillán Iñiguez, J. J. (2019). Breves consideraciones sobre la Metodología de la Investigación para investigadores principiantes. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 170–184. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.974>
- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero,A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Rosales Cevallos, M. M. (2022). La ética en la investigación científica universitaria y su inclusión en la práctica docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 15039–15058. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1454

- Ruiz Gutierrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(50), 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Ruiz, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(50), 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Salazar, D. (2022). Meritocracia en la designación de empleados de confianza en una Municipalidad Provincial. *Tzhoecoen*, 14(1), 115–124.
- Sánchez, C. G. (2019). *Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018* [Univerisdad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14593>
- Sharifi, T., Hosseini, S. E., Mohammadpour, S., Javan-Noughabi, J., Ebrahimipour, H., & Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>
- Shi, X., & Wu, Q. (2023). *Research on the Improvement of China's Public Service Quality Management Level Based on the Background of Big Data*. Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-016-9_6
- Silva-Ordoñez, I., Jiménez-Silva, W., Santamaría-Freire, E., & Villalba-Miranda, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 83–95. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27350>
- Simon, H. A. (2013). *Administrative Behavior, 4th Edition*. 384.
- Singh, G., & Slack, N. J. (2022). New Public Management and Customer Perceptions of Service Quality – A Mixed-Methods Study. *International Journal of Public Administration*, 45(3), 242–256. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1839494>
- Suárez P., I. T., Varguillas C., C. S., & Ronceros Morales, C. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación. Diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa*. <https://doi.org/10.46498/upelipb.lib.0013>

- Suarez Paucar, N. A. (2022). La gestión municipal y su relación con la calidad de servicio de la Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente 2021. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Tang, J. K. (2021). *La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, departamento de Ucayali, 2020* [Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3296/000001326T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terán Ayay, N. (2021). Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Tumi, J. E. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018). *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 63–76. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>
- Valenzuela-Pérez, K., Carrera-Torres, M., & Gómez-Xul, G. de los Á. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6–1), 219–232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Vasquez, J. V. (2021). *Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Huallaga 2018* (Vol. 1).
- Weymouth, R., & Hartz-Karp, J. (2019). Participation in planning and governance: closing the gap between satisfaction and expectation. *Sustainable Earth*, 2(1),5. <https://doi.org/10.1186/s42055-019-0012-y>
- Wilson, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197–222. <https://doi.org/10.2307/2139277>
- Zavala Choez, F. N., & Velez Moreira, Es. M. (2020). La Gestión de Calidad y el Servicio al Cliente como Factor de Competitividad en las Empresas de Servicios - Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 264–281.
- Zavaleta, E. M. (2023). La Corrupción en la Administración Pública y su impacto en el desarrollo político, económico y social, en el contexto Peruano.

Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo,
14(1), 72–85. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.1.786>

Zubair, S. S., Khan, M. A., & Mukaram, A. T. (2021). Public service motivation and organizational performance: Catalyzing effects of altruism, perceived social impact and political support. *PLOS ONE*, 16(12), e0260559. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260559>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de Operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala
<p>Gestión Municipal: Es la disposición o manipulación secuencial de medios posibles, presupuestos que en su conjunto, podrá satisfacer beneficios para la comunidad, para así darlo por puesto a la satisfacción de todas las necesidades que haya en una determinada región (Navarro, 2019)</p>	<p>La Gestión Municipal se mide por un instrumento formulado (Gestión municipal) presenta una escala cuantitativa que consta de 13 ítems en una escala de Likert de cinco puntos: 1) nunca, 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre, 5) siempre. Sus dimensiones: planeamiento, organización y control evaluarán el nivel de Gestión municipal en servidores del Municipio.</p>	Planificación	Plan estratégico institucional,	1-5	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Plan operativo institucional,		
			Documentos de gestión,		
			Procedimientos institucionales y		
		organización	Cumplimiento de objetivos	6-9	
			Estructura orgánica,		
			Líneas de autoridad y responsabilidad,		
			Clima laboral,		
		Control	Distribución de recursos y distribución de cargos	10-13	
			Evaluación de desempeño,		
			Estándares o metas,		
			Supervisión de sistemas y		
		<p>Calidad de Servicio: Son todas las actividades que se realizan para una localidad determinada, que puede satisfacer la demanda de los ciudadanos lo cual estará de manera organizada, constante y homogénea, este determinado servicio público se dará de manera gratuita. (Jaramillo, 2005).</p>	<p>(Calidad de Servicio) presenta una escala cuantitativa que consta de 9 ítems en una escala de Likert de cinco puntos: 1) nunca, 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre, 5) siempre. Sus dimensiones: Tangibles, confiabilidad y empatía evaluarán el nivel de Calidad de Servicio en servidores del Municipio.</p>	tangible	
Estándares o metas,					
Supervisión de sistemas y					
confiabilidad	Capacitación			17-19	
	Evaluación de desempeño,				
	Instalaciones,				
empatía	Personal y			20-22	
	Equipo y mobiliario				
	Interés,				
Empatía	Resultado esperado y	17-19			
	Exactitud				
	Escucha activa,				
Empatía	Actitud, trato y	20-22			
	Cordialidad				

Anexo 2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

INSTRUMENTO PARA MEDIR: GESTIÓN MUNICIPAL(PARTE I)

Dependencia/ unidad:

Instrucciones:

Las preguntas que a responder se refieren a la Gestión municipal que brinda la Municipalidad de Tambopata se le solicita que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a la siguiente escala.

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

Ítems	1	2	3	4	5
Planeamiento					
1. ¿Se plantea un Plan Estratégico institucional implementado para lograr las metas y objetivos?					
2. ¿Se da un adecuado Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y los objetivos planteados?					
3. ¿El personal cuenta con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión?					
4. ¿Los procedimientos en la institución son específicas cumpliendo los objetivos?					
5. ¿Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?					
Organización					
6. ¿La estructura orgánica influye directamente en el cumplimiento de las funciones?					
7. ¿Se emplea un buen clima laboral?					
8. ¿Se emplea una adecuada distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas?					
9. ¿Se realiza una adecuada distribución de cargos en base a las habilidades y actitudes?					
Control					
10. ¿Se ejecuta contantemente evaluaciones para medir el desempeño de los servidores?					
11. ¿La metas y los estándares por cada área son de acuerdo a las necesidades de la entidad?					
12. ¿En la municipalidad se supervisa los sistema utilizados?					
13. ¿La municipalidad brinda capacitaciones contantes al personal?					

Anexo 2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

INSTRUMENTO PARA MEDIR: CALIDAD DE SERVICIO(PARTE II)

Dependencia/ unidad:

Instrucciones:

Las preguntas que a responder se refieren a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Tambopata se le solicita que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a la siguiente escala.

Pésimo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno(4)	Excelente (5)
------------	----------	-------------	----------	---------------

Ítems	1	2	3	4	5
Tangibles					
14. ¿Las instalaciones están totalmente accesibles para todo el personal?					
15. ¿Se brinda un adecuado servicio por parte del personal de otras áreas?					
16. ¿La municipalidad cuenta con equipos mobiliarios eficientes?					
Confiabilidad					
17. ¿Se ve el interés o reconocimiento hacia el personal por parte de la entidad?					
18. ¿Se emplea adecuadamente una ficha sobre la obtención de resultados?					
19. ¿Se mantiene un servicio estable y seguro en todas las áreas de la municipalidad?					
Empatía					
20. ¿Se mantiene el respeto y la comunicación entre áreas en la municipalidad?					
21. ¿Se evidencia un entorno pacifico en la Municipalidad?					
22. ¿Se emplea un adecuado servicio en general?					

Puerto Maldonado, 13 de junio del 2023

CARTA N° 750- 2023-MPT-GAF-SGPER

Señorita:
LUZ CONSUELO CUEVA HUAMANI

UNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL
Recibido: *[Firma]*
Fecha: **14 JUN. 2023**
Hora: **15:40** Reg.:
Folios:

Presente. -

Asunto: Sobre autorización de ingreso.
Refer : Solicitud de fecha 15-05-2023.

Es grato dirigirme a usted, saludándole cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento sobre el documento de referencia, emitida por su persona, en la que solicita autorización para aplicar instrumento de investigación; motivo por el cual se AUTORIZA, el ingreso en las siguientes áreas de trabajo de la Municipalidad Provincial de Tambopata: Gerencia de Renta y Administración Tributaria y sus Sub Gerencias; Gerencia de Administración y Finanzas y sus Sub Gerencias, Gerencia de Desarrollo Urbano y sus Sub Gerencias, para la realización de la investigación academica en el tema: "GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO EN UNA MUNICIPALIDD PROVINCIAL, MADRE DE DIOS – 2023".

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA
MADRE DE DIOS
[Firma]
Lic. APN Darwin Alexander Pastor Colque
SUB GERENTE DE PERSONAL

c.c.
G. Rentas
GAF
GDUR
Archivo
DAPC/Irs.

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión municipal y calidad de servicio público en una
Municipalidad Provincial, Madre de Dios-2023

Investigador (a) (es): Luz Consuelo Cueva Huamani.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión municipal y calidad de servicio público en una Municipalidad Provincial, Madre de Dios-2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una Municipalidad Provincial, Madre de Dios – 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) de la carrera profesional 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.



Esta investigación ayudara a profundizar más el conocimiento sobre el tema, por lo cual es necesario recopilar información mediante aplicación de cuestionarios.

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 servicio público en una Municipalidad Provincial, Madre de Dios-2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 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.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Cueva Huamani, Luz Consuelo
email: luzcuevah22@gmail.com
y Docente asesor: Mg. Cueva Rodríguez, Medali.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora : Nestor Gallegos Ramos

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023-1, aula 00, 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 público en una Municipalidad Provincial, Madre de Dios-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



Bach. Luz Consuelo Cueva Huamani
DNI: 72422171

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Nestor Gallegos Ramos
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Internet addiction and aggressiveness aggressiveness in Peruvian high school students
DNI:	01235884
Firma del experto:	 Nestor Gallegos Ramos DNI:01235884

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento de medida para variable 02
Autor:	Luz Consuelo Cueva Huamani
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una Municipalidad provincial, Madre de Dios – 2023.
Administración:	Presencial individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial
Dimensiones:	Tangibles Confiabilidad Empatía
Confiabilidad:	Muestreo Probabilístico
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	Deficiente (1-2) Regular (2,1-3.5) Eficiente (3.6-5)
Cantidad de ítems:	13 9
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio.

Definición de la variable:

Son todas las actividades que se realizan para una localidad determinada, que puede satisfacer la demanda de los ciudadanos lo cual estará de manera organizada, constante y homogénea, este determinado servicio público se dará de manera gratuita. (Jaramillo, 2005).

Dimensión 1: Tangibles

Definición de la dimensión:

Genera diversas externalidades positivas como valor de existencia, valor ~~identitario~~, valor delegado, valor de cohesión, valor político, valor de prestigio lo cual fundamenta la inversión en su gestión. (MEF, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Instalaciones	14. ¿Las instalaciones están totalmente accesibles para todo el personal?	4	4	4	
Personal	15. ¿Se brinda un adecuado servicio por parte del personal de otras áreas?	4	4	4	
Equipo y Mobiliario	16. ¿La municipalidad cuenta con equipos mobiliarios eficientes?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en la gestión, es necesario reconectar a las instituciones para fortalecer un modelo de crecimiento (Manservisi,2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Interés	17. ¿Se ve el interés o reconocimiento hacia el personal por parte de la entidad?	4	4	4	
Resultado esperado	18. ¿Se emplea adecuadamente una ficha sobre la obtención de resultados?	4	4	4	
Exactitud en el servicio	19. ¿Se mantiene un servicio estable y seguro en todas las áreas de la municipalidad?	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

Definición de la dimensión:

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es capaz de poder entender la situación y los sentimientos que está viviendo otra persona (RAE, 2019).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Escucha activa	20. ¿Se mantiene el respeto y la comunicación entre áreas en la municipalidad?	4	4	4	
Actitud	21. ¿Se evidencia un entorno pacífico en la Municipalidad?	4	4	4	
Trato y cordialidad	22. ¿Se emplea un adecuado servicio en general?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 01235884



Nestor Gallegos Ramos

Fecha: 06 de MAYO del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. _____

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>GALLEGOS RAMOS, NESTOR ANTONIO DNI 01235884</p>	<p>INGENIERO ESTADISTICO Fecha de diploma: 13/08/1999 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERU</p>
<p>GALLEGOS RAMOS, NESTOR ANTONIO DNI 01235884</p>	<p>MAGISTER EN EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 10/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU</p>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora : Mgt. RUTH RAQUEL NAVIO CONDORI

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023-1, aula 09, 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 público en una Municipalidad Provincial, Madre de Dios-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.

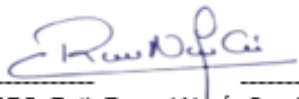
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Bach. Luz Consuelo Cueva Huamani
DNI: 72422171 |

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Especialista y Funcionaria en entidades públicas, Unidad de Remuneraciones, Abastecimiento, Tesorería.
Institución donde labora:	CONNECTAMEF-Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Tesis de pregrado y posgrado
DNI:	45996754
Firma del experto:	 Mag. CPC. Ruth Raquel Navío Condori Colegiatura N° 25-178

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento de medida para variable 01
Autor:	Luz Consuelo Cueva Huamani
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023.
Administración:	Presencial individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial
Dimensiones:	Planeamiento Organización Control
Confiabilidad:	Muestreo Probabilístico
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	Deficiente (1-2) Regular (2,1-3,5) Eficiente (3,6-5)
Cantidad de ítems:	13
	9
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Instrumento de medida de variables elaborado por la Bach. Luz Consuelo Cueva Huamani en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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 la disposición o manipulación secuencial de medios posibles, presupuestos que, en su conjunto, podrá satisfacer beneficios para la comunidad, para así darlo por puesto a la satisfacción de todas las necesidades que haya en una determinada región (Navarro, 2019)

Dimensión 1: Planeamiento

Definición de la dimensión:

Sirve para analizar y autoevaluar, proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. (Nogueira, 2010)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Plan Estratégico Institucional	1. ¿Se plantea un Plan Estratégico institucional implementado para lograr las metas y objetivos?	4	4	4	
Plan Operativo Institucional	2. ¿Se da un adecuado Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y los objetivos planteados?	4	4	4	
Documento de Gestión	3. ¿El personal cuenta con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión?	4	4	4	
Procedimientos Institucionales	4. ¿Los procedimientos en la institución son específicos cumpliendo los objetivos?	4	4	4	
Cumplimientos de objetivos	5. ¿Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Es un instrumento que te amplía la visión, es una disciplina administrativa que tiene una entidad que te muestra ventajas y desventajas acerca de la organización (Tello, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Estructura Organizacional, Líneas de autoridad y responsabilidad	6. ¿La estructura orgánica influye directamente en el cumplimiento de las funciones?	4	4	4	

Clima Laboral	7. ¿Se emplea un buen clima laboral?	4	4	4	
Distribución de recursos	8. ¿Se emplea una adecuada distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas?	4	4	4	
Distribución de cargos	9. ¿Se realiza una adecuada distribución de cargos en base a las habilidades y actitudes?	4	4	4	

Dimensión 3: Control

Definición de la dimensión:

Se encarga de las funciones de prestaciones de servicio de las entidades públicas y que controla mecanismos internos de la gestión administrativa. (Mendoza, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
valuación e desempeño y capacitación	10. ¿Se ejecuta contantemente evaluaciones para medir el desempeño de los servidores?	4	4	4	
Estándares o metas	11. ¿La metas y los estándares por cada área son de acuerdo a las necesidades de la entidad?	4	4	4	
Supervisión de sistemas	12. ¿En la municipalidad se supervisa los sistemas utilizados?	4	4	4	
Capacitación	13. ¿La municipalidad brinda capacitaciones contantes al personal?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ruth Raquel Navío Condori

DNI: 45996754



Mag. CPC. Ruth Raquel Navío Condori
Colegiatura N° 25-178

Fecha: 06 de MAYO del 2023


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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. _____

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ruth Raquel Navío Condori
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Especialista y funcionaria en entidades públicas, Unidad de Remuneraciones, Abastecimiento, Tesorería.
Institución donde labora:	CONNECTAMEF-Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	45996754
Firma del experto:	 Mag. CPC. Ruth Raquel Navío Condori Colegiatura N° 25-178

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento de medida para variable 02
Autor:	Luz Consuelo Cueva Huamani
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una Municipalidad provincial Madre de Dios - 2023
Administración:	Presencial individual
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Municipalidad distrital
Dimensiones:	Tangibles Confiabilidad Empatía
Confiabilidad:	Muestreo Probalístico
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	Deficiente (1-2) Regular (2,1-3,5) Eficiente (3,6-5)
Cantidad de ítems:	13 9
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio.

Definición de la variable:

Son todas las actividades que se realizan para una localidad determinada, que puede satisfacer la demanda de los ciudadanos lo cual estará de manera organizada, constante y homogénea, este determinado servicio público se dará de manera gratuita. (Jaramillo, 2005).

Dimensión 1: Tangibles

Definición de la dimensión:

Genera diversas externalidades positivas como valor de existencia, valor ~~identitario~~, valor delegado, valor de cohesión, valor político, valor de prestigio lo cual fundamenta la inversión en su gestión. (MEF, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Instalaciones	14. ¿Las instalaciones están totalmente accesibles para todo el personal?	4	4	4	
Personal	15. ¿Se brinda un adecuado servicio por parte del personal de otras áreas?	4	4	4	
Equipo y Mobiliario	16. ¿La municipalidad cuenta con equipos mobiliarios eficientes?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en la gestión, es necesario reconectar a las instituciones para fortalecer un modelo de crecimiento (Manservisi,2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Interés	17. ¿Se ve el interés o reconocimiento hacia el personal por parte de la entidad?	4	4	4	
Resultado esperado	18. ¿Se emplea adecuadamente una ficha sobre la obtención de resultados?	4	4	4	
Exactitud en el servicio	19. ¿Se mantiene un servicio estable y seguro en todas las áreas de la municipalidad?	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

Definición de la dimensión:

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es capaz de poder entender la situación y los sentimientos que está viviendo otra persona (RAE, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Escucha activa	20. ¿Se mantiene el respeto y la comunicación entre áreas en la municipalidad?	4	4	4	
Actitud	21. ¿Se evidencia un entorno pacífico en la Municipalidad?	4	4	4	
Trato y cordialidad	22. ¿Se emplea un adecuado servicio en general?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 45996754



Mag. CPC. Ruth Raquel Navío Condori
Colegiatura N° 25-178

Fecha: 06 de MAYO del
2023

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. _____

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
NAVIO CONDORI, RUTH RAQUEL DNI 45996754	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/07/2013 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
NAVIO CONDORI, RUTH RAQUEL DNI 45996754	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 07/05/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
NAVIO CONDORI, RUTH RAQUEL DNI 45996754	CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 20/02/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora : Mgt. ANA LUISA BARRIGA ZEGARRA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023-1, aula 09, 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 público en una Municipalidad Provincial, Madre de Dios-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



Bach. Luz Consuelo Cueva Huamani
DNI: 72422171

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	ANA LUISA BARRIGA ZEGARRA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	UNAMAD
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	04823527
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento de medida para variable 01
Autor:	Luz Consuelo Cueva Huamani
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una Municipalidad provincial, Madre de Dios- 2023.
Administración:	Presencial individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial
Dimensiones:	Planeamiento Organización Control
Confiabilidad:	Muestreo probabilístico
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	Deficiente (1-2) Regular (2,1-3,5) Eficiente (3.6-5)
Cantidad de ítems:	13 9
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Instrumento de medida de variables elaborado por la Bach. Luz Consuelo Cueva Huamani en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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 la disposición o manipulación secuencial de medios posibles, presupuestos que, en su conjunto, podrá satisfacer beneficios para la comunidad, para así darlo por puesto a la satisfacción de todas las necesidades que haya en una determinada región (Navarro, 2019)

Dimensión 1: Planeamiento

Definición de la dimensión:

Sirve para analizar y autoevaluar, proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. (Nogueira, 2010)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Plan Estratégico Institucional.	1. ¿Se plantea un Plan Estratégico institucional implementado para lograr las metas y objetivos?	4	4	4	
Plan Operativo Institucional	2. ¿Se da un adecuado Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y los objetivos planteados?	4	4	4	
Documentos de Gestión	3. ¿El personal cuenta con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión?	4	4	4	
Procedimientos Institucionales	4. ¿Los procedimientos en la institución son específicas cumpliendo los objetivos?	4	4	4	
Cumplimientos de objetivos	5. ¿Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Es un instrumento que te amplía la visión, es una disciplina administrativa que tiene una entidad que te muestra ventajas y desventajas acerca de la organización (Tello, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Estructura Organiza, Líneas de autoridad y responsabilidad	6. ¿La estructura orgánica influye directamente en el cumplimiento de las funciones?	4	4	4	
Clima Laboral	7. ¿Se emplea un buen clima laboral?	4	4	4	El buen clima laboral se ve reflejado en la calidad del servicio de los colaboradores

Distribución de recursos	8. ¿Se emplea una adecuada distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas?	4	4	4	
Distribución de cargos	9. ¿Se realiza una adecuada distribución de cargos en base a las habilidades y actitudes?	4	4		La distribución de cargos debe darse conforme al perfil de puestos y funciones

Dimensión 3: Control

Definición de la dimensión:

Se encarga de las funciones de prestaciones de servicio de las entidades públicas y que controla mecanismos internos de la gestión administrativa. (Mendoza, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
valuación e desempeño y capacitación	10. ¿Se ejecuta contantemente evaluaciones para medir el desempeño de los servidores?	4	4	4	
Estándares o metas	11. ¿La metas y los estándares por cada área son de acuerdo a las necesidades de la entidad?	4	4	4	
Supervisión de sistemas	12. ¿En la municipalidad se supervisa los sistemas utilizados?	4	4	4	
Capacitación	13. ¿La municipalidad brinda capacitaciones contantes al personal?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ana Luisa Barriga Zegarra

DNI: 04823527

Fecha: 31 de MAYO del 2023



Ana Luisa Barriga Zegarra


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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. _____

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ana Luisa Barriga Zegarra
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional X
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	04823527
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento de medida para variable 02
Autor:	Luz Consuelo Cueva Huamani
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una Municipalidad provincial Madre de Dios 2023.
Administración:	Presencial Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial
Dimensiones:	Tangibles Confiabilidad Emapatia
Confiabilidad:	Muestreo Probalistico
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	Deficiente (1-2) Regular (2,1-3.5) Eficiente (3.6-5)
Cantidad de ítems:	13 9
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio.

Definición de la variable:

Son todas las actividades que se realizan para una localidad determinada, que puede satisfacer la demanda de los ciudadanos lo cual estará de manera organizada, constante y homogénea, este determinado servicio público se dará de manera gratuita. (Jaramillo, 2005).

Dimensión 1: Tangibles

Definición de la dimensión:

Genera diversas externalidades positivas como valor de existencia, valor ~~identitario~~, valor delegado, valor de cohesión, valor político, valor de prestigio lo cual fundamenta la inversión en su gestión. (MEF, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Instalaciones	14. ¿Las instalaciones están totalmente accesibles para todo el personal?	4	4	4	
Personal	15. ¿Se brinda un adecuado servicio por parte del personal de otras áreas?	4	4	4	
Equipo y Mobiliario	16. ¿La municipalidad cuenta con equipos mobiliarios eficientes?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en la gestión, es necesario reconectar a las instituciones para fortalecer un modelo de crecimiento (Manservisi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Interés	17. ¿Se ve el interés o reconocimiento hacia el personal por parte de la entidad?	4	4	4	
Resultado esperado	18. ¿Se emplea adecuadamente una ficha sobre la obtención de resultados?	4	4	4	
Exactitud en el servicio	19. ¿Se mantiene un servicio estable y seguro en todas las áreas de la municipalidad?	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

Definición de la dimensión:

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es capaz de poder entender la situación y los sentimientos que esta viviendo otra persona (RAE, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Escucha activa	20. ¿Se mantiene el respeto y la comunicación entre áreas en la municipalidad?	4	4	4	
Actitud	21. ¿Se evidencia un entorno pacífico en la Municipalidad?	4	4	4	
Trato y cordialidad	22. ¿Se emplea un adecuado servicio en general?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ana Luisa Barriga Zegarra

DNI: 04823527



Ana Luisa Barriga Zegarra

Fecha: 31 de MAYO del 2023

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. _____

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BARRIGA ZEGARRA, ANA LUISA DNI 04823527	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/06/2014 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BARRIGA ZEGARRA, ANA LUISA DNI 04823527	CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 12/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
BARRIGA ZEGARRA, ANA LUISA DNI 04823527	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 30/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>

Anexo 5

Resultado de similitud del programa Turnitin

Parte 1 Parte 2 Parte 3

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
PRUEBA TURNITIN - Parte 1	8 jul 2023 - 16:45	15 jul 2023 - 16:45	15 jul 2023 - 16:45	100

 Refrescar Envíos

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	Calificación General	
 Ver Recibo Digital	SEMANA 15 LUZ	2129623468	15/07/2023 15:51	20% 	--	--	Entregar Trabajo  --



Anexo 6

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio público en una Municipalidad Provincial, Madre de Dios-2023						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión municipal Molina (2016) define a la gestión municipal como la acción del gobierno y su capacidad para administrar todos los recursos disponibles a los que tengan acceso, debiendo superar obstáculos como la baja preparación por parte de los gestores, los problemas de cobertura que tienen las herramientas tecnologías y la falta de conocimiento por parte de los ciudadanos, por lo que el estado debe corregir esta deficiencia con políticas que ayuden a mejorar estas falencias y buscar el desarrollo local continuo.			
¿Cómo se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023	Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico institucional. Plan operativo institucional. Documentos de gestión. Procedimientos institucionales. Cumplimiento de objetivos 	1-2-3-4-5	Pésimo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura orgánica Líneas de autoridad y responsabilidad. Clima laboral. Distribución de recursos. Distribución de cargos. 	6-7-8-9	
Control	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño Estándares o metas Supervisión de sistemas. Capacitación. 	10-11-12-13				
¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023	Variable 2: Calidad de servicio público Casimiro (2009) define a la calidad de servicios públicos como aquella que ofrece el Estado y tiene la finalidad principal de satisfacer las necesidades que tengan los ciudadanos de una sociedad donde el estado gobierna			
¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores

la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	deservicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023	organización y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023			
¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023?	Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio público, en una Municipalidad provincial, Madre de Dios-2023	Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Instalaciones ▫ Personal ▫ Equipo y mobiliario 	14-15-16-
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Interés ▫ Resultado esperado ▫ Exactitud en el servicio 	17,18,19
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Escucha activa ▫ Actitud ▫ Trato y cordialidad 	20,21,22
					Pésimo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
<p>Tipo: Básico de enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal y correlacional</p> <pre> graph TD M --> OX M --> OY OX --> OY </pre> <p>Dónde</p> <p>M: Pobladores de la provincia de Madre de Dios OX: Gestión municipal Oy: Calidad de servicio público</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Método: Análisis cuantitativo narrativo.</p>	<p>Población: 50 trabajadores de la municipalidad provincial Madre de Dios-2022</p> <p>Muestra: 254 trabajadores de la municipalidad provincial Madre de Dios-2023</p> <p>Muestreo: Al azar</p>	<p>Variable 1: Gestión municipal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio público Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Análisis cuantitativo narrativo: Este análisis consiste en la verificación narrativa de los datos cualitativos recopilados por el investigador mediante la reformulación de historias presentadas detallando cada caso y las experiencias adquiridas mediante encuestas a los participantes.</p>

Anexo 7:
Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad global

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	22

Estadísticas de fiabilidad de la variable: Gestión municipal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	13

Estadísticas de fiabilidad de la variable: calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	9

Anexo 8:
Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión municipal	Calidad de Servicio	Planeamiento	Organización	Control
N		150	150	150	150	150
Parámetros normales ^{a,b}	Media	43,35	28,43	18,16	12,17	13,03
	Desviación estándar	7,277	6,534	3,048	3,253	3,198
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,087	,128	,106	,099	,127
	Positivo	,068	,095	,081	,099	,076
	Negativo	-,087	-,128	-,106	-,086	-,127
Estadístico de prueba		,087	,128	,106	,099	,127
Sig. asintótica (bilateral)		,007 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Anexo: Muestreo fórmula utilizada

Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias (marco muestral conocido)		
$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * P * q}$		
Marco muestral	N =	245
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Preobabilidad de éxito	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	149.83

Distribución de la población de una municipalidad de MDD

Unidades orgánicas	Total
Órganos de gobierno y dirección	6
Órganos defensa y control institucional	5
Órganos de asesoramiento y apoyo	50
Órganos de línea	184
Total	245

Distribución de la muestra de estudio

Unidades orgánicas	Total
Órganos de gobierno y dirección	4
Órganos defensa y control institucional	3
Órganos de asesoramiento y apoyo	30
Órganos de línea	113
Total	150

Base de datos

n	Gestión municipal												Calidad de Servicio									
	Planeamiento					Organización				Control			Tangibles			Confiabilidad			Empatía			
n	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3
3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	3
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3
6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	2	1	1	3	4	1
9	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1
11	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	3	2	5	3
12	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4
13	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	3
14	3	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	1	2	2	3	3	3	4	3	3
15	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
17	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
18	4	5	5	4	5	2	4	3	1	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
20	3	4	5	5	4	2	2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	2	1	1	2	1	3
21	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3
23	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
24	3	5	5	4	4	3	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2
25	4	4	5	4	5	3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
26	3	5	4	5	3	2	3	2	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	5	5	5
28	3	4	5	4	3	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	1	5	4	3	5	3	4
29	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	5	2	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	1	2	2	2	2	4
31	3	3	5	4	3	1	4	4	2	3	5	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	5
32	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3
34	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	3	3	4
38	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3
39	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
40	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	2	3	4
41	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5
43	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
44	3	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	5	5	5	5	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3
46	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
50	4	4	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4
51	4	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	2	2	3	3	3
52	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3

53	4	5	5	5	5	1	2	2	1	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3
54	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	4
55	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
56	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4
57	1	5	3	5	2	1	5	2	1	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	3	3
58	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
60	1	3	3	1	3	5	3	5	5	1	3	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5
61	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2
62	3	3	4	3	3	2	2	5	2	2	5	4	4	2	2	3	1	2	2	2	2	3
63	3	5	5	4	5	2	3	4	4	4	4	5	5	4	2	1	4	3	4	4	3	3
64	3	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2	2	5	2	2	2
65	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	5	4	4
66	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	2	4	4	3	2	2	4
67	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4
68	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3
69	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5
70	3	3	5	5	5	1	3	3	1	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
71	5	5	4	5	3	1	3	4	3	4	1	1	5	2	2	3	1	2	2	2	2	3
72	3	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3
73	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	3
74	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
75	5	5	5	4	4	3	4	5	2	5	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
78	2	4	3	3	3	1	3	5	1	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4
79	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
80	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
81	3	5	5	5	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
82	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
83	2	5	5	4	5	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	3	4	1	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
86	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4
87	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	3	5	4	5	4	1	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
89	3	5	5	4	4	2	3	4	2	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4
90	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3
91	3	4	4	3	3	2	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4
92	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
93	4	5	5	4	3	3	3	3	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3
94	5	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
95	4	5	3	5	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2
96	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
97	3	4	4	4	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
98	4	5	5	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
99	3	5	5	4	5	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3
100	4	3	5	4	3	4	1	3	3	3	4	4	3	5	4	4	2	4	3	2	5	3
101	2	3	4	3	4	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
102	2	5	5	4	4	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	5
103	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3
105	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
106	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1
107	4	4	4	4	4	2	4	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
108	3	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
109	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3

110	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4
111	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3
112	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2
113	3	3	3	4	4	1	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	3	4	3	4	4	2	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3
118	4	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4
119	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3
121	3	5	5	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
122	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
123	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
124	4	5	5	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
125	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
126	4	4	5	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5
127	3	4	3	3	4	2	4	4	2	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
128	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1
129	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3
130	3	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	1	3	3	2	2	2	2
131	3	3	4	3	5	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
132	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	5	4	3	4	2	5	5	3	5	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4
134	3	5	5	3	3	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	1	1	2
135	3	4	5	3	2	1	1	1	1	3	4	4	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2
136	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4
137	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
138	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3
139	3	5	5	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4
141	4	5	5	4	5	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
142	3	4	4	3	4	1	4	5	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
143	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
144	3	5	4	3	5	1	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4
145	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	2	3	2
146	3	4	5	5	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
148	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
149	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	1
150	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDALI CUEVA RODRIGUEZ, 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 servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023", cuyo autor es CUEVA HUAMANI LUZ CONSUELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDALI CUEVA RODRIGUEZ DNI: 46196989 ORCID: 0000-0002-1301-5477	Firmado electrónicamente por: MCUEVARO el 09- 08-2023 08:12:32

Código documento Trilce: TRI - 0624622