



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la
municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huaman Atahuaman, Edith Geovana (orcid.org/0000-0002-8132-6445)

ASESORES:

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi Anjhaly, en gratitud por todo lo que representa para mí.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por su comprensión, apoyo y motivación, al docente asesor Juan Godoy por su iluminación y paciencia en el desarrollo de esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JUAN GODOY CASO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad

distrital de Tiyahuarco, 2023", cuyo autor es HUAMAN ATAHUAMAN EDITH GEOVANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JUAN GODOY CASO DNI: 43297741 ORCID: 0000-0003-3011-7245	Firmado electrónicamente por: GGODOYCA el 06- 08-2023 17:10:06

Código documento Trilce: TRI - 0583814



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUAMAN ATAHUAMAN EDITH GEOVANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad

distrital de Tinyahuarco, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
HUAMAN ATAHUAMAN EDITH GEOVANA DNI: 40381805 ORCID: 0000-0002-8132-6445	Firmado electrónicamente por: EGHUAMANH el 09-09- 2023 13:54:32

Código documento Triloe: INV - 1283810

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	IV
Declaratoria de originalidad del autor	V
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1.Frecuencias y porcentajes de Gestión municipal.....	17
Tabla 2.Frecuencias y porcentajes de Calidad de servicios públicos.....	18
Tabla 3.Frecuencias y porcentajes de la dimensión actores múltiples.....	19
Tabla 4.Frecuencias y porcentajes de la dimensión confianza y colaboración.....	20
Tabla 5.Frecuencias y porcentajes de la dimensión objetivos compartidos.....	21
Tabla 6.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Aprendizaje y Adaptación.....	22
Tabla 7.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empoderamiento.....	23
Tabla 8.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Fiabilidad.....	24
Tabla 9.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta.....	25
Tabla 10.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad.....	26
Tabla 11.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empatía.....	27
Tabla 12.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Tangibles.....	28
Tabla 13.Relación entre la variable gestión municipal y la variable calidad de servicios públicos.....	29
Tabla 14.Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión fiabilidad.....	30
Tabla 15.Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión Capacidad de respuesta.....	31
Tabla 16.Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión Seguridad.....	32
Tabla 17.Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión Empatía.....	33
Tabla 18.Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión Tangibles.....	34

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.Frecuencias y porcentajes de Gestión municipal.....	17
Figura 2.Frecuencias y porcentajes de calidad de servicios públicos.....	18
Figura 3.Frecuencias y porcentajes de la dimensión actores múltiples.....	19
Figura 4.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Confianza y colaboración.....	20
Figura 5.Frecuencias y porcentajes de la dimensión objetivos compartidos.....	21
Figura 6.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Aprendizaje y Adaptación.....	22
Figura 7.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empoderamiento.....	23
Figura 8.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Fiabilidad.....	24
Figura 9.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta.....	25
Figura 10.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad.....	26
Figura 11.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empatía.....	27
Figura 12.Frecuencias y porcentajes de la dimensión Tangibles.....	28

Resumen

El presente trabajo fue de tipo descriptivo - correlacional de diseño no experimental de corte transversal cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Para este estudio, se seleccionó una muestra de 60 operarios del concejo municipal de Tinyahuarco. Dado que la muestra de estudio abarcó toda la población de interés, se utilizó un tipo de muestreo censal. Esto implica que se consideró a todos los individuos de la población para la investigación en cuestión. Los instrumentos aplicados fueron diseñados por la autora del presente lo cual cada uno consta de 5 dimensiones y 15 ítems. Los resultados mencionan que se encontró una correlación positiva baja entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos, con un coeficiente de correlación de rho = 0.319 y un nivel de significancia de $p < 0.05$. En otras palabras, se indicó que una mejor gestión municipal puede influir positivamente en la calidad de los servicios públicos proporcionados.

Palabras Clave: Gestión municipal, calidad de servicios, trabajadores, correlación.

Abstract

The present study was a descriptive-correlational non-experimental cross-sectional design whose objective was to determine the relationship between municipal management and the quality of public services in the district municipality of Tinyahuarco, 2023. For this study, a sample of 60 operators of the municipal council of Tinyahuarco was selected. Given that the study sample covered the entire population of interest, a census sampling type was used. This implies that all individuals in the population were considered for the research in question. The instruments applied were designed by the author of the present study, each one consisting of 5 dimensions and 15 items. The results mention that a low positive correlation was found between municipal management and the quality of public services, with a correlation coefficient of $\rho = 0.319$ and a significance level of $p < 0.05$. In other words, it was indicated that better municipal management can have a positive influence on the quality of public services provided.

Keywords: Municipal management, quality of services, workers, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las municipalidades distritales en el Perú han enfrentado diversos retos en la gestión de los servicios estatales debido a la creciente demanda de la ciudadanía y los bajos medios humanos y económicos. La escasez de recursos, la ineficiencia en la gestión y la corrupción han sido factores que han reducido la calidad de los servicios estatales en algunas municipalidades del país (Malpartida et al., 2021).

La gestión municipal y la excelencia en los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco, Perú, enfrentan desafíos significativos debido a la distancia entre la municipalidad y las comunidades campesinas, así como la discrepancia en la ubicación debido a su condición de patrimonio cultural. Estos obstáculos dificultan el progreso y la ampliación de la excelencia de los servicios públicos. Se requieren acciones y mejoras en la gestión municipal para brindar soluciones a las necesidades de la comunidad y superar esta problemática.

La gestión municipal en América Latina enfrenta desafíos en los servicios básicos y a la atención ciudadana. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) refiere que el 80% de la población urbana en la región tiene dificultades de suministro de servicios hídricos seguros, saneamiento, recolección de residuos y transporte público.

La falta de planes de desarrollo urbano afecta al 34% de las ciudades y el 47% sufre congestión vehicular. A pesar de esto, se han implementado avances tecnológicos, como canales virtuales para mejorar la apertura y el compromiso de los ciudadanos en la gestión municipal en América Latina.

La excelencia en los servicios estatales en América Latina sigue siendo un desafío. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021) menciona que los países latinoamericanos tienen bajos índices de calidad, entre 40% y 50%. El acceso a servicios básicos es limitado para muchos ciudadanos y la corrupción afecta la calidad de los servicios. Sin embargo, algunos

países han mejorado, como Chile, que lidera en la región en competitividad y transparencia según el Foro Económico Mundial.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021) refiere que las corporaciones municipales en el país emplean a 265,857 trabajadores, un aumento del 21.5% en comparación con 2019. La mayoría de los trabajadores municipales tienen contratos de prestación de servicios (36.6%), seguidos por el régimen especial CAS (26.0%), las regulaciones del decreto legislativo N° 728 (21.1%) y el decreto legislativo N° 276 (16.3%).

Además, Escobar et al. (2021) señalan que los gobiernos regionales tienen un rendimiento inferior en inversiones en comparación con los gobiernos locales, con una disminución del 5.53% y 1.30% respectivamente.

Al respecto, el problema general fue ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios estatales en la municipalidad distrital de TINYAHUARCO, 2023?

En cuanto a los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en la municipalidad distrital de TINYAHUARCO, 2023? ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de TINYAHUARCO, 2023? ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la seguridad en la municipalidad distrital de TINYAHUARCO, 2023? ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad distrital de TINYAHUARCO, 2023? ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y los tangibles en la municipalidad distrital de TINYAHUARCO, 2023?

Esta investigación se justificó teóricamente que la influencia entre la gestión municipal y la excelencia en los servicios estatales, es un tema relevante en la literatura de gestión pública. La excelencia de los servicios estatales es crucial para la satisfacción ciudadana y el éxito de la gestión municipal. Diversas teorías y modelos, como el de Calidad Total y Servqual, explican cómo la gestión municipal puede influir en la excelencia de los servicios estatales.

La justificación metodológica implicó el uso de un enfoque compuesto que combina enfoques de medición numérica y análisis interpretativo. Se empleará una encuesta dirigida a los operarios del concejo municipal de Tinyahuarco para recopilar datos sobre la percepción de la excelencia en los servicios estatales y la gestión municipal. Estos datos se analizarán a través de técnicas estadísticas y de análisis de contenido para detectar patrones y relaciones entre las variables de estudio.

Igualmente, en la justificación práctica este informe fue de gran utilidad para la municipalidad de Tinyahuarco, ya que proporcionará información valiosa sobre la percepción de la excelencia en los servicios estatales y la gestión municipal por parte de la ciudadanía y permitió identificar áreas de mejora. Además, los hallazgos del estudio podrán ser usados para formular políticas y técnicas para optimizar la gestión municipal y la excelencia en los servicios estatales.

Con respecto, al objetivo general fue determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

Del mismo modo, los objetivos específicos fueron: Establecer la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Determinar la relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Establecer la relación entre la gestión municipal y la seguridad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Determinar la relación entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Hallar la relación entre la gestión municipal y los tangibles en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Por otra parte, la hipótesis general fue existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

En cuanto a las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Existe relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Existe relación entre la gestión municipal y la seguridad

en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Existe relación entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Existe relación entre la gestión municipal y los tangibles en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En consideración a los estudios extranjeros, Paredes (2020) determinó la incidencia entre la gestión estatal y la excelencia en los servicios en centros educativos estatales de educación superior en Ecuador. Del mismo modo, este estudio fue de tipo descriptivo de alcance correlacional. De igual manera, los evaluados fueron 640 personas de ambos sexos. Se aplicó una encuesta con la intención de tomar datos de los participantes. En conclusión, se halló una relación significativa entre los constructos estudiados ($p < 0.005$). La relación entre las dos variables evaluadas reveló que la excelencia del servicio percibida tanto por docentes como por estudiantes está estrechamente vinculada, especialmente en los aspectos de dirección y organización. Además, se considera que la planificación y el control son etapas cruciales dentro del proceso de gestión administrativa, poseen un rol esencial en el desarrollo efectivo de dicha gestión.

Por otra parte, Aryani et al. (2023) evidenciaron una correlación significativa entre la excelencia en el servicio público y el desarrollo humano del gobierno local ($r=0.420$).

De igual manera, Mbassi et al. (2019) confirmaron que existe una asociación entre la excelencia en el servicio y la complacencia del ciudadano- cliente en los municipios de la ciudad ($p < 0.005$).

Igualmente, Ongá, y Abbey (2019) evidenciaron que existe una asociación positiva entre el efecto del manejo interno y la provisión de servicios de salud ($p < 0.005$).

En el contexto nacional, López (2020) señala que existe una asociación entre ambos constructos ($p \leq 0.000$).

De igual manera, Fabian (2020) menciona que existe una asociación entre la gestión municipal y excelencia en la asistencia en los colaboradores del concejo municipal ($p < 0.005$).

Asimismo, Zárata (2019) determinó una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la atención de excelencia ($p < 0.005$).

Del mismo modo, Dulanto (2019) en sus hallazgos menciona que la administración empresarial está asociada con la excelencia en el servicio ($p < 0.005$)

Por otro lado, Bao et al. (2020) indican que existe una influencia entre la gestión administrativa y la excelencia en el servicio ($p < 0.005$).

Finalmente, Trigos (2021) refiere que existe una asociación significativa entre la gestión administrativa y la excelencia ($p < 0.005$).

Según Izquierdo (2021) sostiene que la calidad de servicio implica tener un entendimiento claro de los requerimientos de los clientes con el propósito de exceder sus proyecciones o la inquietud que tienen los beneficiarios en un determinado servicio, lo cual es crucial para lograr la satisfacción deseada. Por otro lado, Idrovo et al. (2020) mencionan que la excelencia en los servicios consiste en satisfacer las necesidades expresadas previamente por el cliente y cumplir con las demandas que este requiere. Por último, Villacis (2018) establece que la calidad se trata de una necesidad posterior del cliente que puede ser medida en características específicas, teniendo en cuenta la satisfacción del beneficiario.

En un estudio realizado por Yoon y Cheon (2020) definieron la calidad de servicio como la interpretación del cliente acerca del estado del servicio, la cual implica la impecabilidad en su entrega. Según la exploración de Shi y Shang (2020) mencionan que la excelencia en el servicio debe asegurar una repercusión positiva en el contentamiento del cliente, ya sea en servicios públicos o privados, lo que a su vez asegura la producción económica en la corporación.

De igual manera, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) determinaron las descripciones de la excelencia en los servicios de acuerdo con los estándares ISO, las cuales incluyen la mejora de la satisfacción y provisión del servicio, productividad, eficiencia y el decrecimiento de gastos, así como la mejora del mercado. También, otros autores como Elena et al. (2014) categorizaron los servicios según su índole, los

tangibles hacen referencias a aquellos que los clientes, usuarios y consumidores pueden percibir, mientras que los intangibles hacen referencia a aquellos servicios que no pueden ser tocados, oídos o llevados.

En cuanto a las teorías asociadas a la calidad de servicio son el modelo de las brechas de la excelencia en el servicio de Parasuraman et al. (1985, como se citó en Ganga, 2019) sostienen que la excelencia en el servicio es determinada por la diferencia entre las previsiones de los clientes y su percepción de lo que realmente reciben. El modelo propone que existen cinco brechas que pueden ocurrir en el proceso de entrega del servicio, lo que lleva a una inconsistencia entre las expectativas del cliente y su valoración de la excelencia del servicio recibido.

Por otra parte, la teoría de la satisfacción de la cliente propuesta por Oliver (1980, como se citó en Gopal et al., 2021) establece que la satisfacción del cliente se produce cuando la percepción de la excelencia del servicio que recibe es igual o superior a sus expectativas. Esta teoría destaca la importancia de la complacencia del cliente en la lealtad y en la recomendación del servicio a otros.

Asimismo, la teoría de la calidad percibida de Zeithaml et al. (1990, como se citó, Chiu et al., 2021) refieren que la evaluación que realiza el cliente de los diferentes atributos del servicio, como la fiabilidad, agilidad de respuesta, seguridad, empatía tangibilidad y empatía, es lo que determina la excelencia percibida del servicio. En otras palabras, la excelencia del servicio no solo se basa en el resultado final, sino también en cómo el cliente percibe la experiencia durante el proceso de entrega del servicio.

Por otro lado, la teoría del valor del cliente de Woodruff (1997, como se citó Halimatussakdiah et al., 2023) menciona que la calidad del servicio no solo debe evaluarse por la satisfacción del cliente, sino también por el valor que este percibe del servicio en relación con el costo que representa es decir se enfoca en la relación entre la relevancia del cliente y los precios en que incurre para adquirir y utilizar el servicio.

El instrumento de evaluación sobre la excelencia en el servicio está basado en el modelo SERVQUAL el cual es un modelo teórico que explica cómo lograr una

excelencia en el servicio. El modelo se centra en cinco factores de calidad: fiabilidad, habilidad de respuesta, empatía, tangibilidad y seguridad (Zeithaml et al., 1993, como se citó en Maghsoodi et al., 2019). El factor de fiabilidad se encamina a la habilidad de la organización para otorgar un servicio preciso y confiable, mientras que la velocidad de respuesta significa la prontitud con la que se brinda el servicio, la empatía se vincula con la personalización del servicio y comprender las necesidades del consumidor, mientras que la tangibilidad se refiere a la apariencia física del inmobiliario, herramientas y el personal de atención. Finalmente, la seguridad centra sus esfuerzos en la capacidad de la organización para demostrar ser confiable y seguro en relación con sus servicios. Para tener éxito con este modelo, la organización debe tener una comprensión clara de las expectativas del cliente y estar dispuesta a adaptarse a ellas. Además, debe evaluar la excelencia en los servicios otorgados, y estar dispuesta a realizar cambios si es necesario (Gregory, 2019).

Además, la implementación del modelo SERVQUAL puede mejorar la excelencia en los servicios estatales, promover la satisfacción y aumentar la percepción optima del público hacia el gobierno y los servicios brindados. En conclusión, el modelo SERVQUAL ofrece una guía útil para optimizar la calidad, enfocándose en cinco dimensiones clave y brindando herramientas para medir y monitorear la excelencia en los servicios (Živković et al., 2019).

Las teorías Gurús y los precursores de la calidad, según Diaz y Salazar (2021) mencionan que la teoría de Crosby, un destacado experto en calidad, es conocido por su concepto de "cero defectos". Su enfoque se argumenta en la convicción de que la calidad no es algo que se pueda comprometer y que el objetivo final debe ser la total eliminación de defectos en los productos o servicios; la teoría de Deming, ofrece una base sólida para elevar la excelencia de los servicios al priorizar la mejora continua, el análisis de datos, la colaboración y un liderazgo efectivo. Al seguir estos principios, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejora, implementar cambios y proporcionar servicios de mayor calidad a sus clientes; la teoría de Feigenbaum ofrece un enfoque completo para potenciar la calidad de los servicios al poner énfasis en la satisfacción del cliente, el involucramiento de todos los colaboradores de la compañía,

la atención a los procesos, la utilización de datos y el compromiso con la mejora continua; la teoría de Ishikawa, brinda un enfoque para potenciar la calidad de los servicios al poner énfasis en el cliente, fomentar el trabajo en equipo, utilizar herramientas de análisis y perseguir la mejora continua; la teoría de Juran o también conocido como la trilogía de la calidad es un enfoque metódico y organizado para la gestión y mejora de la calidad en las organizaciones. Asimismo, otorga un marco conceptual que abarca todas las etapas, desde la planificación inicial hasta la ejecución y la búsqueda constante de mejoras, la teoría de Shewhart, se fundamenta en la idea de la mejora continua, que implica la identificación de oportunidades para mejorar, la implementación de acciones correctivas y preventivas, y los ajustes constantes en los procesos con el objetivo de alcanzar una calidad superior en los servicios. Por último, la teoría de Taguchi, se enfoca en mejorar la calidad mediante la elaboración de productos y procesos que sean resistentes a las variaciones. Según Taguchi, la calidad no se logra únicamente ajustando los productos o servicios a especificaciones específicas, sino al minimizar la variabilidad y maximizar el rendimiento incluso en presencia de factores aleatorios.

Por otro lado, con respecto a la conceptualización de la variable gestión municipal según Ríos y Bardales (2020) refiere que la gestión municipal se refiere a la autoridad local que posee una autonomía geográfica y que puede estar a nivel provincial o distrital. Los funcionarios encargados de la gestión municipal realizan tareas de gestión para brindar servicios de infraestructura y saneamiento.

La gestión municipal es un grupo de actividades y estrategias que realizan las autoridades y funcionarios de una municipalidad para conseguir sus metas. Esto incluye la organización, evaluación planificación y coordinación de todas las labores que se realizan en la municipalidad, con el fin de enriquecer la calidad de existencia de la ciudadanía y fomentar el progreso del distrito (Casiano y Cueva, 2020). Asimismo, la excelencia en los servicios estatales se refiere a la capacidad de una institución o entidad pública para cumplir los requerimientos de los individuos de forma oportuna y eficiente (Panduro et al., 2020).

La gestión municipal y la excelencia en los servicios estatales son temas de gran relevancia para el crecimiento de la población. En una municipalidad distrital del Perú, es fundamental que la gestión municipal se enfoque en otorgar servicios estatales de calidad para optimizar el nivel de vida. La excelencia en los servicios estatales no solo implica la atención a los usuarios, sino también la calidad de los procesos, los sistemas y la tecnología empleada para proporcionar los servicios. Además, es importante que se realice una gestión transparente y eficiente de los recursos estatales para constatar la viabilidad de los servicios a largo plazo (López, 2020).

Igualmente, Molina et al. (2016) definen la gestión municipal como un grupo de tareas que tienen el fin de conseguir la consecución de diversas metas y acciones enmarcadas en políticas públicas dictadas por el poder ejecutivo para el beneficio de la población.

De acuerdo con Márquez (2015) manifiesta que las entidades locales conocidas como los concejos municipales enfrentan una doble responsabilidad en la sociedad, ya que sus acciones deben estar orientadas hacia el bienestar social, pero también deben ser gestionadas de manera similar a las empresas comerciales. Sin embargo, debido a esta dualidad en su función, no existe un concepto o explicación clara de las descripciones de las autoridades locales, lo que hace que las municipales compartan características similares a las organizaciones privadas. Esta situación también debería relacionar en el método contable elegido de la gestión municipal, y las municipales deben poseer sistemas financieros independientes del concejo municipal y rendir cuentas de la gestión de sus insumos.

En base a las teorías implicadas en la variable gestión municipal, la teoría de la administración pública, indica que la gestión municipal debe tener como objetivo principal la eficiencia y efectividad en el suministro de servicios públicos y en la implementación de políticas públicas (Wilson, 1887, como se citó Órdaz, 2022).

Asimismo, la teoría de la elección pública, propuesta por Buchanan y Tullock (1962, como se citó en Kuehn, 2022) se enfoca en el estudio de la toma de decisiones

en el ámbito público, teniendo en cuenta tanto los intereses individuales como los intereses colectivos.

Por otro lado, la teoría de la gobernanza local, propuesta por Stoker (1998, como se citó en Kjaer, 2023) se enfoca en la habilidad de las autoridades locales para asistir con los requerimientos de la comunidad mediante la cooperación entre diferentes actores y organizaciones, así como mediante la participación ciudadana.

La teoría de la gestión estratégica es uno de los modelos teóricos más destacados en la gestión municipal, y se enfoca en el control y la proyección estratégica, así como en la adaptación al cambio y el monitoreo del desempeño. Según Bryson y George (2020) este modelo destaca la importancia de desarrollar relaciones colaborativas entre la municipalidad y los ciudadanos, grupos de interés y otras organizaciones relevantes. Al respecto Joyce (2015) refiere que para implementar el modelo de gestión estratégica, la municipalidad debe definir notoriamente su misión, visión y metas, y establecer planes estratégicos a largo plazo, respaldados por un enfoque de control de gestión que permita a la municipalidad monitorear el progreso y la eficacia de sus planes.

Además, la adaptación al progreso y los requerimientos de los ciudadanos también es importante, lo que puede requerir la revisión y actualización de los planes estratégicos existentes, por ello Favoreu et al. (2016) refieren que en la gestión estratégica también es fundamental la participación de los beneficiarios en la colaboración y planeamiento entre la municipalidad y los ciudadanos para lograr objetivos comunes. En resumen, el modelo de gestión estratégica es un marco útil para la gestión municipal, ya que ofrece una guía para la planificación y el control estratégico, la adaptación al cambio y el desarrollo de relaciones colaborativas con los ciudadanos y otros grupos de interés.

De igual manera, el instrumento que evalúa la gestión está basado en la teoría de gobernanza colaborativa de Ansell y Gash (2007) proponen 5 componentes tales como: actores múltiples, se refiere a la contribución de múltiples actores en la toma de selecciones y la ejecución de políticas municipales para generar soluciones

colaborativas; confianza y colaboración, esto implica crear espacios de diálogo y negociación, promover la transparencia y la honestidad, y construir relaciones de trabajo basadas en la confianza mutua; objetivos compartidos, se refiere a la identificación y búsqueda de objetivos compartidos entre los actores involucrados. para lograr un resultado en beneficio del municipio y sus ciudadanos; aprendizaje y adaptación, esto requiere estar abierto a la experiencia, aprender de los logros y contratiempos, y adaptar las estrategias y políticas a medida que surgen nuevos obstáculos y se adquiere un mayor entendimiento; empoderamiento ciudadano, esto involucra fomentar la participación activa de los ciudadanos, ofrecer información clara y fácil de entender, y respaldar la enseñanza y fortalecimiento de habilidades de los ciudadanos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La exploración fue de tipo básica, ya que parte de la realización de estudios originales, tanto experimentales como teóricos, cuyo propósito es principalmente ampliar el conocimiento acerca los elementos fundamentales de los fenómenos y sucesos observables, sin estar enfocada en una aplicación o uso específico (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2018).

Además, se utilizó un enfoque del método hipotético-deductivo propuesto por Popper (1959), se ha formulado la hipótesis general de investigación, lo cual fue evaluado a través de la recopilación de datos cuantitativos mediante encuestas. La utilización de este método permitió analizar y contrastar la implicancia entre la gestión municipal y la excelencia de los servicios públicos en el contexto particular de la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio utilizó un diseño de investigación no experimental, de corte transversal y correlacional. Según Hernández y Mendoza (2019) sostienen que el diseño no experimental se refiere a la observación de los constructos en su estado natural sin manipulación, mientras que la sección transversal implica la adquisición de datos en un tiempo específico. Por otro lado, Bernal (2016) define el diseño correlacional como aquel que busca estudiar la asociación entre los constructos de investigación. En este caso, se buscó examinar la vinculación entre las variables utilizando este tipo de diseño.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión municipal

Definición conceptual

La gestión municipal se refiere al gobierno local que posee una autonomía territorial y que puede estar a nivel provincial o distrital. Los funcionarios encargados de la gestión municipal realizan tareas de gestión para brindar servicios de infraestructura y saneamiento (López, 2017).

Definición operacional

La cuantificación de la variable fue a través del cuestionario sobre gestión municipal desarrollado por la misma autora del presente estudio, además está compuesto por 5 factores con 15 ítems con un tipo de respuesta Likert.

Dimensiones: Actores múltiples, confianza y colaboración, objetivos compartidos, aprendizaje y adaptación, empoderamiento.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicios públicos

Definición conceptual

Idrovo et al. (2020) mencionan que la excelencia en los servicios consiste en satisfacer las necesidades expresadas previamente por el cliente y cumplir con las demandas que este requiere.

Definición operacional

La cuantificación de la variable fue a través del cuestionario sobre la calidad de servicios públicos creado por la misma autora del presente estudio, además está compuesto por 5 factores con 15 ítems con un tipo de respuesta Likert.

Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Según Hernández y Mendoza (2019) mencionan que la población es el conjunto de individuos que serán objeto de estudio y que poseen la misma oportunidad de

proporcionar los recursos de información necesarios para que la exploración se lleve a cabo. Para este estudio, se eligió una población de 60 operarios del concejo municipal de Tinyahuarco. Debido a que la muestra de estudio está integrada por la masa poblacional, se realizó un censo no siendo necesario apelar a muestreo.

Unidad de análisis

Estuvo conformado por los operarios del concejo municipal de Tinyahuarco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó en esta exploración es la encuesta, se refiere a la realización de preguntas estandarizadas a un grupo de individuos con el objetivo de recabar información exhaustiva referente a un tema particular (Cisneros et al., 2022). Asimismo, la adquisición de datos se efectuó utilizando dos cuestionarios que fueron adaptados y modificados para alcanzar con las metas específicas de la exploración. Ambos cuestionarios son de tipo escala de Likert.

Instrumento

Los cuestionarios utilizados en esta indagación han sido diseñados por la propia autora que realiza el presente trabajo de investigación, cada uno de estos instrumentos poseen 5 factores con 15 ítems lo cual deberán ser desarrollados en un periodo máximo de 20 minutos.

Para las evidencias de validez se empleó el juicio de expertos utilizando la V de Aiken fue aplicado a una escala de calidad de servicios y la escala de gestión municipal, la cual consta de 15 ítems distribuidos en las dimensiones de relevancia, pertinencia y claridad. Los resultados revelaron que todos los ítems obtuvieron una puntuación de 1, indicando que fueron considerados totalmente válidos en todas las dimensiones evaluadas en ambas variables

Para la fiabilidad de las pruebas se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, en donde ambas escalas obtuvieron un coeficiente alfa superior a 0.70, el cual es el valor mínimo requerido para indicar que los instrumentos tienen una adecuada confiabilidad.

3.5 Procedimientos

El primer paso consistió en solicitar permiso al personal responsable del concejo municipal de Tinyahuarco para ejecutar la exploración. Posteriormente, se aplicaron los instrumentos y toda la información recopilada se registró en una hoja de cálculo para su posterior cálculo. Después de establecer las bases teóricas y metodológicas, se procedió a revisar los periodos de la estadística y el método, con el objetivo de encontrar la asociación entre los constructos de interés (Burgos et al., 2021).

3.6 Método de análisis de datos

En la evaluación de datos se empleó el software Microsoft Excel 2019 y el software estadístico IBM SPSS 26, empezando con la validez mediante el estadístico V de Aiken, luego se revisó la normalidad de la muestra para corroborar el uso de los estadísticos paramétricos o no paramétricos. Y posterior a ello se realizó las pruebas de hipótesis mediante el coeficiente de Spearman para explorar la conexión entre los fenómenos estudiados.

3.7 Aspectos éticos

El presente informe de exploración se fundamentó en los principios éticos de la bioética, tal como lo establece Castro et al. (2019). En primer lugar, se garantiza el principio de autonomía, que reconoce el derecho de los participantes a tomar decisiones informadas y libres sobre su participación en la investigación. Asimismo, se cumple con el principio de no maleficencia, asegurando que se evite cualquier forma de daño intencional o no intencional, y se tomen las medidas necesarias para salvaguardar la seguridad, salud y derechos de los participantes. Además, se aplica el principio de beneficencia, buscando el bienestar de los evaluados y el beneficio para la sociedad en general. Por último, se sigue el principio de justicia, asegurando una proporción justa de los costos y beneficios del estudio entre todos los implicados.

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva

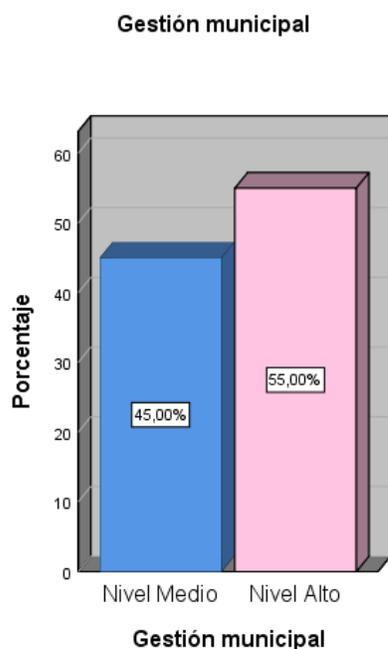
Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de Gestión municipal

Gestión municipal	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	27	45.0
Nivel Alto	33	55.0
Total	60	100.0

Figura 1

Frecuencias y porcentajes de Gestión municipal



En la figura 1 se observa un total de 60 participantes, 27 de ellos (45%) calificaron la gestión municipal como de nivel medio, mientras que 33 participantes (55%) la calificaron como de nivel alto. Estos resultados señalan que la mayoría de los evaluados perciben un nivel alto de gestión municipal en el contexto analizado. Es importante destacar que no se registraron frecuencias para el nivel bajo de gestión, lo que sugiere que los participantes no perciben deficiencias significativas en la gestión

municipal. Estas evidencias sustentan la idea de que la gestión municipal en el área estudiada es mayormente evaluada de manera positiva.

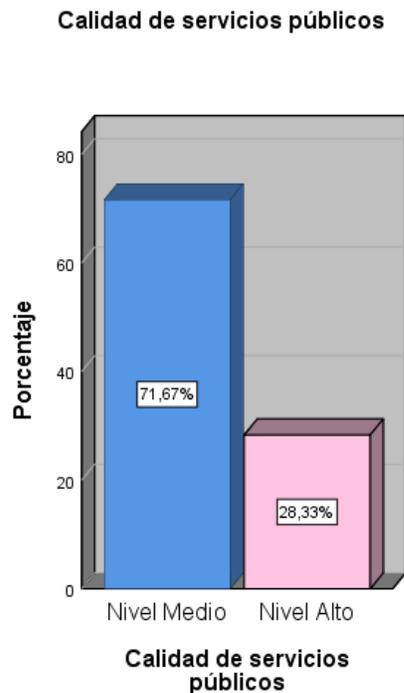
Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de Calidad de servicios públicos

Calidad de servicios públicos	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	43	71.7
Nivel Alto	17	28.3
Total	60	100.0

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de calidad de servicios públicos



En la figura 2 se observan que, de un total de 60 participantes, 43 de ellos (71.7%) calificaron la excelencia de los servicios públicos como de nivel medio, mientras que 17 participantes (28.3%) la calificaron como de nivel alto. Estos resultados señalan que la mayoría de los evaluados perciben un nivel medio de calidad en los servicios públicos en el contexto analizado. Sin embargo, también se evidencia que un porcentaje significativo de participantes considera la excelencia de los servicios

públicos como de nivel alto. Estos hallazgos indican que existe margen de mejora en la excelencia de los servicios públicos, aunque también señalan que algunos servicios son evaluados de manera positiva por los participantes.

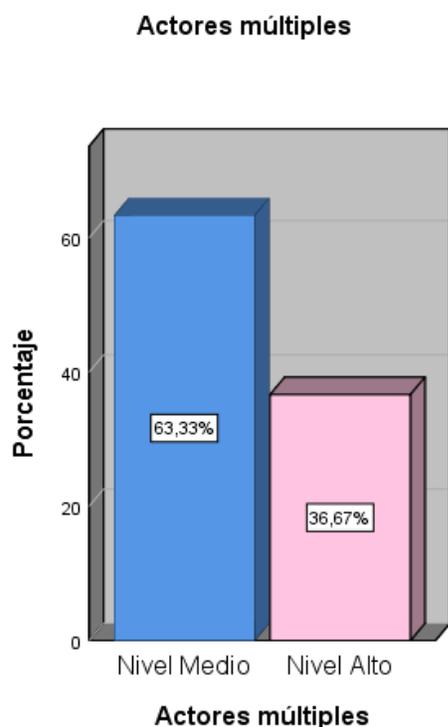
Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la dimensión actores múltiples

Actores múltiples	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	38	63.3
Nivel Alto	22	36.7
Total	60	100.0

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de la dimensión actores múltiples



En la figura 3 se observa que, de un total de 60 participantes, 38 de ellos (63.3%) calificaron el nivel de participación de actores múltiples como medio, mientras que 22 participantes (36.7%) lo calificaron como alto. Estos descubrimientos mencionan que la mayoría de los evaluados perciben un nivel medio de participación de actores múltiples en el contexto analizado. Sin embargo, también se evidencia que un

porcentaje considerable de participantes considera la participación de actores múltiples como alta. Esto sugiere que hay un nivel significativo de involucramiento de diferentes actores en las actividades y decisiones relacionadas con el tema en cuestión.

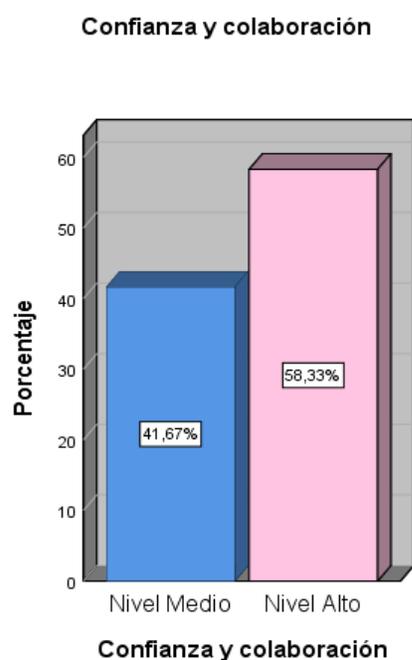
Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión confianza y colaboración

Confianza y colaboración	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	25	41.7
Nivel Alto	35	58.3
Total	60	100.0

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Confianza y colaboración



En la figura 4 se observa que el 41.7% de los participantes se encuentra en un nivel medio de confianza y colaboración, mientras que el 58.3% se encuentra en un nivel alto. Estos hallazgos detallan que la mayoría de los evaluados perciben niveles significativos de confianza y colaboración en el contexto evaluado. Esta información

es relevante, ya que la confianza y la colaboración son elementos fundamentales en el desarrollo de relaciones efectivas y productivas tanto en el área personal como en el profesional. Un alto nivel de confianza y colaboración puede favorecer la comunicación, el trabajo en equipo y la consecución de metas comunes.

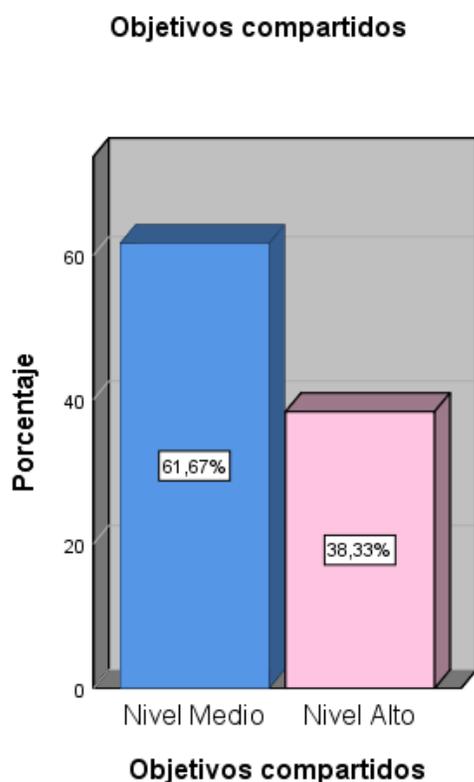
Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la dimensión objetivos compartidos

Objetivos compartidos	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	37	61.7
Nivel Alto	23	38.3
Total	60	100.0

Figura 5

Frecuencias y porcentajes de la dimensión objetivos compartidos



En la figura 5 se observa que el 61.7% de los participantes se encuentra en un nivel medio de objetivos compartidos, mientras que el 38.3% se encuentra en un nivel

alto. Estos hallazgos revelan que la mayoría de los participantes perciben un nivel moderado de alineación en cuanto a los objetivos compartidos en el contexto evaluado. La existencia de objetivos compartidos es fundamental para el trabajo en equipo y la consecución de metas comunes. Un mayor nivel de objetivos compartidos puede promover la colaboración, la coordinación y la eficacia en el alcance de resultados.

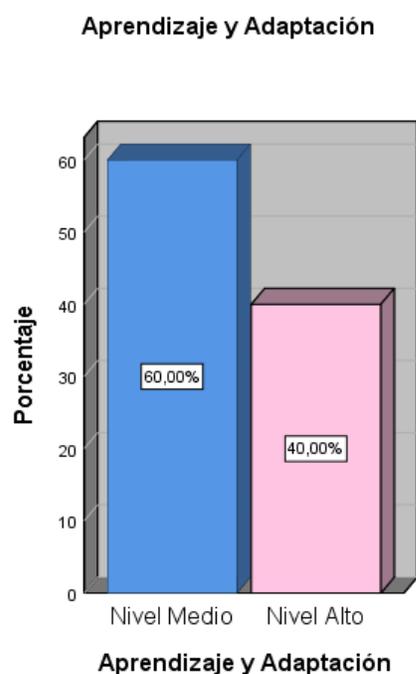
Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Aprendizaje y Adaptación

Aprendizaje y Adaptación	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	36	60.0
Nivel Alto	24	40.0
Total	60	100.0

Figura 6

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Aprendizaje y Adaptación



En la figura 6 se observan que, de los 60 participantes en el estudio, 36 de ellos (60.0%) calificaron el nivel de aprendizaje y adaptación como medio, mientras que 24

participantes (40.0%) lo calificaron como alto. Estas evidencias detallan que la mayoría de los participantes perciben un nivel medio de aprendizaje y adaptación en el contexto evaluado. Sin embargo, también se observa que un porcentaje considerable de participantes considera el nivel de aprendizaje y adaptación como alto. Esto sugiere que existe una disposición significativa por parte de los participantes para adquirir conocimientos y habilidades, y para adaptarse a las demandas y cambios del entorno en el tema analizado.

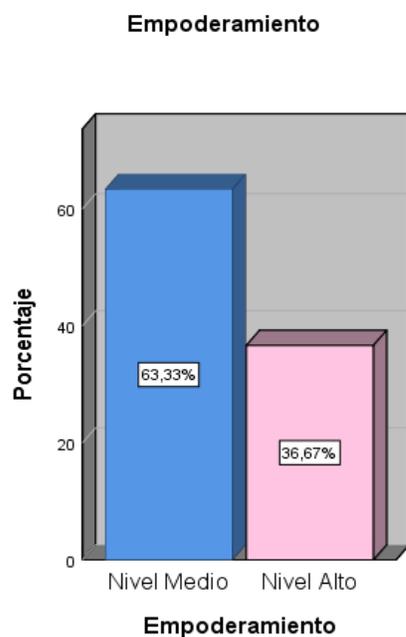
Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empoderamiento

Empoderamiento	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	38	63.3
Nivel Alto	22	36.7
Total	60	100.0

Figura 7

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empoderamiento



En la figura 7 se observan que, de los 60 participantes en el estudio, 38 de ellos (63.3%) calificaron el nivel de empoderamiento como medio, mientras que 22 participantes (36.7%) lo calificaron como alto. Estos resultados mencionan que la mayoría de los evaluados perciben un nivel medio de empoderamiento en el contexto analizado. Sin embargo, también se observa que un porcentaje considerable de participantes considera el nivel de empoderamiento como alto. Esto sugiere que existe un grado significativo de capacidad y autonomía percibida por parte de los participantes en relación con el tema evaluado. El empoderamiento puede estar relacionado con la toma de decisiones, la influencia en el proceso y el sentido de control sobre las propias acciones.

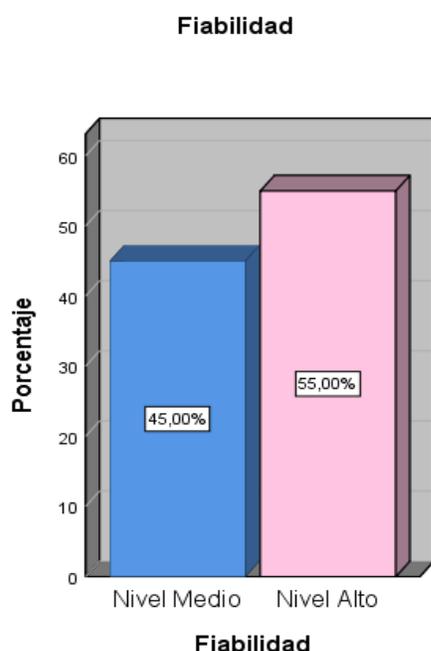
Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	27	45.0
Nivel Alto	33	55.0
Total	60	100.0

Figura 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Fiabilidad



En la figura 8 se observan que, de los 60 participantes en el estudio, 27 de ellos (45.0%) calificaron el nivel de fiabilidad como medio, mientras que 33 participantes (55.0%) lo calificaron como alto. Estos resultados indican que aproximadamente la mitad de los participantes perciben un nivel medio de fiabilidad en el contexto analizado. Por otro lado, una proporción ligeramente mayor de participantes considera el nivel de fiabilidad como alto. Esto sugiere que existe un grado significativo de confianza en la consistencia y precisión de los elementos o aspectos evaluados. El alto nivel de fiabilidad percibido puede contribuir a una mayor confianza en los resultados y a elección de una opción basado en un conocimiento sólido y confiable.

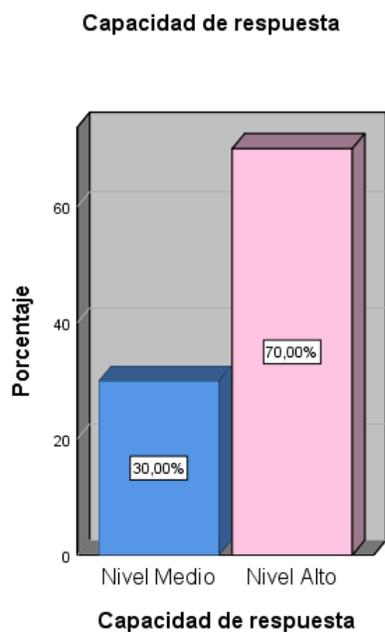
Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	18	30.0
Nivel Alto	42	70.0
Total	60	100.0

Figura 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta



En la figura 9 se observan que, de los 60 participantes en el estudio, 18 de ellos (30.0%) calificaron el nivel de capacidad de respuesta como medio, mientras que 42 participantes (70.0%) lo calificaron como alto. Estas evidencias revelan que la mayoría de los evaluados perciben un nivel alto de capacidad de respuesta en el contexto analizado. Esto indica que existe una disposición significativa por parte de la entidad o sistema evaluado para atender prontamente las necesidades, requerimientos o demandas de los usuarios o partes interesadas. El alto nivel de capacidad de respuesta percibido puede contribuir a una mayor satisfacción y confianza por parte de los usuarios, así como incrementar la excelencia para ofrecer un servicio o la atención a las situaciones planteadas.

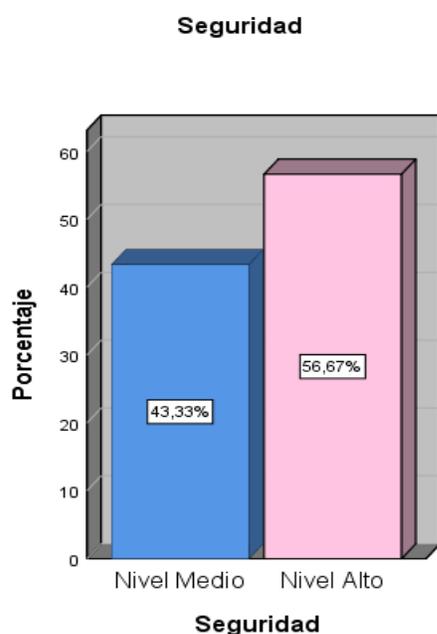
Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	26	43.3
Nivel Alto	34	56.7
Total	60	100.0

Figura 10

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Seguridad

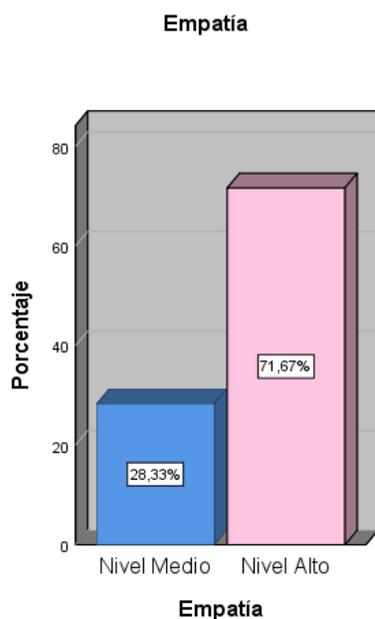


En la figura 10 se observan que, de los 60 participantes, 26 (43.3%) calificaron el nivel de seguridad como medio, mientras que 34 (56.7%) lo calificaron como alto. Estas evidencias señalan que la mayoría de los participantes perciben un nivel alto de seguridad en el contexto evaluado. Esto sugiere que se han implementado medidas y procedimientos que brindan confianza y protección en las actividades o servicios relacionados. Un alto nivel de seguridad percibido puede contribuir a generar un ambiente de confianza, minimizar riesgos y promover la satisfacción de los usuarios o partes interesadas involucradas.

Tabla 11
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	17	28.3
Nivel Alto	43	71.7
Total	60	100.0

Figura 11
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empatía



En la figura 11 se observa que, de los 60 participantes, 17 (28.3%) calificaron el nivel de empatía como medio, mientras que 43 (71.7%) lo calificaron como alto. Estos descubrimientos mencionan que la mayoría de los participantes perciben un alto nivel de empatía en el contexto evaluado. Esto sugiere que se ha demostrado una disposición y capacidad para comprender y responder adecuadamente a los requerimientos, preocupaciones y expectativas de los usuarios o partes interesadas. Un alto nivel de empatía percibido puede contribuir a fortalecer las relaciones, generar confianza y mejorar la experiencia general de los involucrados en la interacción o servicio proporcionado.

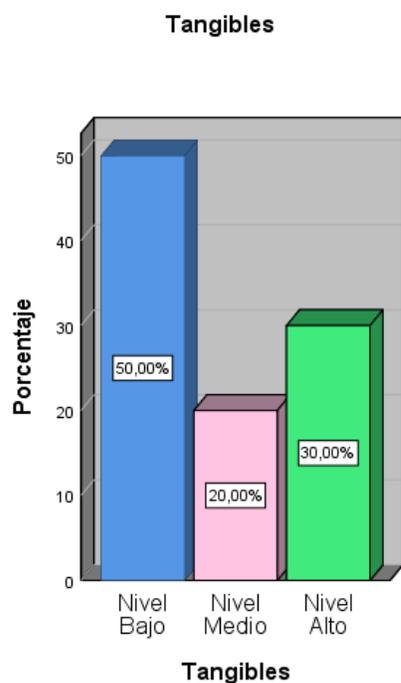
Tabla 12

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Tangibles

Tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	30	50.0
Nivel Medio	12	20.0
Nivel Alto	18	30.0
Total	60	100.0

Figura 12

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Tangibles



En la figura 12 se observa que, de los 60 participantes, 30 (50.0%) calificaron el nivel de tangibles como bajo, 12 (20.0%) lo calificaron como medio y 18 (30.0%) lo calificaron como alto. Estos descubrimientos señalan que existe una variabilidad en la percepción de los participantes sobre los aspectos tangibles del servicio o producto evaluado. Si bien una parte considerable de los participantes percibe un nivel bajo de tangibles, también se observa que un porcentaje significativo califica el nivel como medio o alto. Estos hallazgos pueden señalar áreas de mejora en términos de aspectos físicos, materiales o visibles del servicio, que podrían influir en la satisfacción y la experiencia general de los usuarios.

Estadística Inferencial

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023

Tabla 13

Relación entre la variable gestión municipal y la variable calidad de servicios públicos

		Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión municipal	.319*
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.013
N		60

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

En la tabla 13, se presentan las evidencias del coeficiente de correlación de Spearman entre la variable "Gestión municipal" y la "Calidad de servicios públicos". El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.319, con un nivel de significancia de 0.013. Estos resultados indican que existe una correlación positiva baja y significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. Es decir, a medida que la gestión municipal mejora, también se observa una optimización en la calidad de los

servicios públicos. Estos hallazgos respaldan la idea de que una gestión eficaz y eficiente puede presentar un efecto positivo en el suministro de servicios públicos de excelencia.

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

Tabla 14

Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión fiabilidad

		Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión municipal	.459**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

En la tabla 14, se observan los hallazgos del análisis de correlación de Spearman entre la variable "Gestión municipal" y la "Fiabilidad" muestran un coeficiente de correlación de 0.459, señalan una correlación positiva moderada entre ambos constructos. La significancia obtenida es de 0.000, lo cual señala que la correlación es estadísticamente significativa. Estos hallazgos sugieren que a medida que mejora la gestión municipal, también se observa un incremento en la percepción de fiabilidad de los servicios. Este resultado respalda la idea de que una gestión eficiente y confiable está asociada con la prestación de servicios de mayor calidad y confiabilidad.

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023

Tabla 15*Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión Capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión municipal	.332**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.010
	N	60

En la tabla 15, se observan los hallazgos del análisis de correlación de Spearman entre el constructo "Gestión municipal" y la "Capacidad de respuesta" muestran un coeficiente de correlación de 0.332, indicando una correlación positiva baja. La significancia es de 0.010, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa. Estos hallazgos sugieren que a medida que mejora la gestión municipal, también se observa un incremento en la facultad de respuesta de los servicios. Esto implica que una gestión eficiente y diligente está asociada con la capacidad de brindar respuestas rápidas y efectivas a las necesidades y solicitudes de los usuarios.

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la seguridad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la seguridad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

Tabla 16*Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión Seguridad*

		Seguridad
Rho de Spearman	Gestión municipal	.489**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

En la tabla 16, se observan las evidencias del análisis de correlación de Spearman entre la variable "Gestión municipal" y la "Seguridad" revelan un coeficiente de correlación de 0.489, indicando una correlación positiva moderada entre ambos constructos. La significancia obtenida es de 0.000, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa. Estos hallazgos sugieren que a medida que mejora la gestión municipal, también se observa un incremento en la seguridad de los servicios públicos. Esto implica que una gestión eficiente y efectiva está asociada con la implementación de medidas y acciones que promueven la seguridad de los usuarios, generando confianza y protección en la prestación de los servicios.

H0: No existe relación entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023

Tabla 17*Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión Empatía*

		Empatía
Rho de Spearman	Gestión municipal	.406**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.001
N		60

En la tabla 17, se observan los hallazgos del análisis de correlación de Spearman entre la variable "Gestión municipal" y la "Empatía" revelan un coeficiente de correlación de 0.406, indicando una correlación positiva moderada. La significancia obtenida es de 0.001, lo cual señala que la correlación es estadísticamente significativa. Estas evidencias sugieren que a medida que mejora la gestión municipal, también se observa un aumento en el nivel de empatía en la prestación de los servicios públicos. Esto implica que una gestión eficiente y orientada al bienestar de los usuarios se refleja en la capacidad de comprender y atender los requerimientos y expectativas de la comunidad, generando un ambiente de confianza y satisfacción.

H0: No existe relación entre la gestión municipal y los tangibles en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y los tangibles en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.

Tabla 18*Relación entre la variable gestión municipal y la dimensión Tangibles*

			Tangibles
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	.317*
		Sig. (bilateral)	0.014
		N	60

En la tabla 18 se observan los hallazgos del análisis de correlación de Spearman entre la variable "Gestión municipal" y el factor "Tangibles" revelan un coeficiente de correlación de 0.317, indicando una correlación positiva baja entre ambas variables. La significancia obtenida es de 0.014, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa. Estos hallazgos sugieren que existe una relación entre una gestión municipal efectiva y la percepción de tangibles en la prestación de servicios públicos. Una gestión adecuada se refleja en la disponibilidad de recursos físicos y materiales que satisfacen las expectativas de los usuarios, generando confianza y una experiencia positiva.

V. DISCUSIÓN

El estudio del presente proyecto se ejecutó mediante el análisis estadístico de tipo descriptivo correlacional de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la en la municipalidad distrital de Tinyahuarco,2020

Con respecto a la hipótesis general, los descubrimientos del análisis de la relación entre la variable de gestión municipal y la variable de calidad de los servicios públicos muestran que existe una relación significativa. Esto se confirmó al obtener un valor de significancia de 0.013, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula. Además, se observó un coeficiente de correlación positiva baja entre ambas variables. Estas evidencias poseen similitud con el estudio de Paredes (2020) quien estableció la incidencia que tiene la gestión estatal en la excelencia de los servicios en los centros educativos nacionales de educación superior en Ecuador. Por lo tanto, se encontró una relación estadísticamente significativa entre los constructos estudiados, con un nivel de significancia inferior a 0.005. Los resultados indicaron que la calidad del servicio percibida tanto por docentes como por estudiantes está fuertemente vinculada, especialmente en términos de dirección y organización. También, en el trabajo de Fabian (2020) se confirmó la existencia de una asociación significativa entre la gestión municipal y la excelencia en la asistencia por parte de los colaboradores del concejo municipal. El valor de significancia obtenido fue inferior a 0.005, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre los constructos. Según la teoría de Wollmann (2019), una gestión municipal efectiva y orientada hacia la mejora continua de los servicios públicos puede tener un impacto positivo en la satisfacción con la vida de los ciudadanos y en su percepción de los servicios recibidos. El autor argumenta que una gestión eficiente se traduce en una mayor eficacia en la provisión de servicios relevantes, como el suministro de agua, el recojo de residuos, el transporte público, entre otros. Además, se destaca la importancia de una gestión transparente y participativa, que promueva la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones. Esto no solo fomenta la confianza y la satisfacción de los ciudadanos, sino que también garantiza el alcance de los criterios de calidad en la provisión de los servicios públicos. En resumen, una gestión municipal eficiente y

enfocada en la mejora de los servicios públicos contribuye a potenciar los estándares de vida de los ciudadanos y fortalece la confianza en las instituciones locales.

Asimismo, en la primera hipótesis específica, los hallazgos del análisis de la relación entre la gestión municipal y la dimensión de fiabilidad revelan que hay una relación significativa. Se obtuvo un valor de significancia de 0.000, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Además, se observó un coeficiente de correlación positiva moderada entre ambas variables. Estos hallazgos presentan similitud con la investigación de Dulanto (2019) encontrando que la planificación en la gestión administrativa tiene una influencia significativa en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay durante el periodo 2018. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman entre ambas variables fue de 0.456, lo que señala una relación positiva moderada entre la planificación y la calidad del servicio, cabe resaltar que el autor hace referencia a la dimensión fiabilidad pertenece a la variable excelencia en los servicios. Por consiguiente, la teoría de Weiner et al. (2011) refiere que la gestión municipal eficiente y orientada a la calidad es fundamental para garantizar la fiabilidad de los servicios públicos en las municipalidades. Los autores mencionan la relevancia de la planificación estratégica, la implementación de tecnología y sistemas informáticos, la participación ciudadana y la gestión del rendimiento como elementos clave para lograr una gestión confiable y satisfactoria. Asimismo, señalan que la transparencia, la responsabilidad y el enfoque en las necesidades de los ciudadanos son aspectos fundamentales para fortalecer la confianza y la percepción de fiabilidad en la gestión municipal.

Del mismo modo, en la segunda hipótesis específica los hallazgos del análisis de la relación entre la variable de gestión municipal y la dimensión de capacidad de respuesta revelan que hay una relación significativa. Se obtuvo un valor de significancia de 0.010, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Además, se observó un coeficiente de correlación positiva baja entre ambas variables. Estos hallazgos son muy similares a los hallados por Duran (2020) quien, al realizar el análisis estadístico adecuado, las evidencias demostraron que la gestión administrativa está directamente

vinculada con la habilidad de respuesta, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.379. Este valor indica que existe una relación positiva de magnitud media entre las variables analizadas. Al respecto, la teoría de Ma (2017) destaca que una gestión municipal eficiente y efectiva es fundamental para potenciar la capacidad de respuesta de los concejos municipales frente a los requerimientos de los ciudadanos, esta capacidad de respuesta implica la capacidad de la administración pública para tomar medidas rápidas y efectivas en situaciones de crisis, así como para abordar de manera ágil las preocupaciones y solicitudes de los ciudadanos en el día a día, para lograr una gestión municipal eficiente, es necesario contar con sistemas de gestión ágiles y flexibles que permitan adaptarse a los cambios y responder de manera efectiva a las demandas cambiantes de la comunidad, esto implica la implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación para detectar ventajas de mejora y la adopción de enfoques basados en resultados para lograr una asignación eficiente de recursos, además, es crucial establecer procesos de toma de decisiones eficientes y transparentes que agilicen la implementación de acciones y la asignación de recursos de manera justa y equitativa, la comunicación efectiva con los ciudadanos y el involucramiento de los residentes en la toma de decisiones son componentes esenciales para optimizar la capacidad de respuesta de las municipalidades, ya que promueven la confianza, la legitimidad y la responsabilidad en la gestión municipal. Estas prácticas contribuyen a garantizar una mayor capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, demandas de los ciudadanos y cambios en el entorno, lo que resulta en una gestión municipal sólida y bien estructurada que se adapta a los requerimientos de la comunidad y promueve el bienestar de los ciudadanos.

Por otro lado, en la tercera hipótesis específica menciona que en los resultados del análisis de la influencia entre la variable de gestión municipal y la dimensión de seguridad revelan que hay una relación significativa. Se obtuvo un valor de significancia de 0.000, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Además, se observó un coeficiente de correlación positiva moderada. En el estudio de Saldaña (2020) menciona que se halló una relación directa entre las variables de gestión municipal y seguridad ciudadana dado que el valor de significancia obtenido en la prueba (0.000)

es menor que el nivel de significancia establecido, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula. Asimismo, la teoría de Meyer et al. (2019) sostiene que una gestión municipal eficiente y efectiva desempeña un rol crucial en la promoción de la seguridad en las comunidades locales. Los autores señalan que una gestión municipal exitosa implica la aplicación de políticas públicas direccionadas a la prevención del delito, lo que implica estrategias como el fortalecimiento de la iluminación pública, la instalación de cámaras de vigilancia en áreas críticas, el fomento de la participación ciudadana en programas de seguridad comunitaria y la colaboración estrecha con las fuerzas de seguridad, estas medidas contribuyen a generar un entorno seguro y confiable para los residentes, reduciendo la incidencia de delitos y aumentando la percepción de seguridad en la comunidad. Además, los autores subrayan la importancia de una gestión transparente y responsable en la asignación de recursos destinados a la seguridad, esto implica garantizar el aprovechamiento óptimo de los recursos, priorizando las áreas de mayor riesgo y necesidad. Asimismo, se destaca la importancia de una coordinación efectiva entre las diferentes entidades y actores involucrados en la seguridad pública, como la policía local, las autoridades municipales y las organizaciones comunitarias, para asegurar una respuesta integral y colaborativa ante los desafíos de seguridad. La toma de decisiones informada y basada en evidencia también se considera fundamental para una gestión municipal sólida en el ámbito de la seguridad. En conjunto, una gestión municipal comprometida con la seguridad genera un entorno más seguro y brinda protección a los ciudadanos en la municipalidad

Del mismo modo, en la cuarta hipótesis específica, los hallazgos del análisis de la relación entre la variable de gestión municipal y la dimensión de Empatía revelan que hay una relación significativa, puesto que el valor de significancia de 0.001, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Además, se observó un coeficiente de correlación positiva moderada entre ambos constructos. Estas evidencias presentan similitud con la indagación de Huari (2022) donde sus resultados indican que hay una relación significativa entre la gestión municipal y la empatía, ya que el valor de significancia obtenido es igual a 0.000, que es menor que el nivel de significancia establecido (0.05).

Asimismo, el coeficiente de correlación resultó ser igual a 0.742, lo cual muestra una relación positiva. Según la teoría de Caillier (2011), la gestión municipal empática se distingue por tener líderes y funcionarios que demuestran sensibilidad hacia las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, esta forma de gestión favorece la participación ciudadana al crear espacios de diálogo y escucha activa, permitiendo que los residentes expresen libremente sus problemas y opiniones, la empatía en la gestión municipal fortalece los lazos entre los ciudadanos y las autoridades locales, generando confianza y colaboración en la toma de decisiones y en la aplicación de políticas públicas, al mostrar empatía hacia las preocupaciones de los ciudadanos, los líderes municipales pueden identificar de manera precisa las necesidades de la comunidad y desarrollar estrategias efectivas para abordarlas. Esto conduce a una mayor satisfacción de los ciudadanos con la administración municipal y a un mayor compromiso con las políticas y programas implementados. La adopción de enfoques empáticos en la gestión municipal tiene el potencial de mejorar la comunicación, promover la participación ciudadana y construir relaciones sólidas entre la comunidad y las autoridades locales.

Del mismo modo, en la quinta hipótesis específica, los hallazgos del análisis revelan una relación significativa entre la variable de gestión municipal y la dimensión de tangibles. El valor obtenido para la significancia fue de 0.014, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula. Además, se observó un coeficiente de correlación positiva baja entre ambas variables. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Huari (2022), donde se encontró una significancia de 0.000, indicando una relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles. Asimismo, el coeficiente de correlación obtuvo un valor de 0.731, lo que indica una relación positiva considerable entre ambas variables. Por lo tanto, se confirma la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles. Estos resultados se respaldan con la teoría de Bitner (1992), quien sostiene que los tangibles desempeñan un papel fundamental en la prestación de servicios municipales y en la percepción de calidad por parte de los ciudadanos. Los tangibles se refieren a los elementos físicos y materiales que los ciudadanos pueden observar y experimentar en su interacción

con la municipalidad, como las instalaciones, el equipamiento, la infraestructura y el entorno físico en general, estos aspectos tangibles no solo son importantes por su funcionalidad, sino también por su capacidad para transmitir una imagen de profesionalismo, calidad y cuidado por parte de la gestión municipal. Un entorno físico limpio, bien mantenido y atractivo genera confianza y crea una primera impresión positiva en los ciudadanos. Además, los tangibles también actúan como señales de la inversión y el compromiso de la municipalidad en la provisión de servicios públicos de calidad. Una infraestructura adecuada, equipamiento moderno y ambientes acogedores reflejan una gestión municipal preocupada por satisfacer las necesidades de la comunidad, estos elementos tangibles pueden influir en la confianza de los ciudadanos hacia la municipalidad y en su percepción sobre la fiabilidad y eficiencia de los servicios que se les brindan, por otro lado, la calidad de los tangibles también puede influir en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales. Un entorno físico descuidado, instalaciones obsoletas o infraestructuras deterioradas pueden generar una percepción negativa y afectar la experiencia de los ciudadanos, es importante destacar que los tangibles no solo se limitan a la apariencia visual, sino también a otros aspectos como la accesibilidad, la comodidad y la disponibilidad de recursos relevantes para la provisión de los servicios. Finalmente, es esencial que la gestión municipal preste atención a la mejora y mantenimiento de los tangibles, con el objetivo de crear un entorno agradable y funcional para los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva moderada entre la gestión municipal y la dimensión fiabilidad ($\rho = .459$, $p < 0.05$).
2. Existe una correlación positiva baja entre la gestión municipal y la dimensión capacidad de respuesta ($\rho = .332$, $p < 0.05$).
3. Existe una correlación positiva moderada entre la gestión municipal y la dimensión seguridad ($\rho = .489$, $p < 0.05$).
4. Existe una correlación positiva moderada entre la gestión municipal y la dimensión empatía ($\rho = .406$, $p < 0.05$).
5. Existe una correlación positiva baja entre la gestión municipal y la dimensión tangibles ($\rho = .317$, $p < 0.05$).
6. Existe una correlación positiva baja entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos ($\rho = .319$, $p < 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Ampliar el estudio a otras municipalidades: Para tener una comprensión más completa de la relación entre la gestión municipal y la excelencia de los servicios públicos, se sugiere llevar a cabo investigaciones similares en otras municipalidades. Esto permitirá comparar diferentes contextos y determinar si existen patrones comunes o particularidades que influyan en la relación estudiada.
2. Analizar la percepción de los usuarios: Una línea de investigación importante consiste en examinar la percepción de los usuarios de los servicios públicos municipales en relación con la gestión municipal. Se pueden utilizar encuestas, entrevistas o grupos de enfoque para recopilar datos sobre las expectativas, satisfacción y opiniones de los ciudadanos respecto a los servicios y la gestión municipal.
3. Evaluar el impacto de la participación ciudadana: Es relevante investigar el impacto de la contribución ciudadana en la gestión municipal y cómo esta puede influir en la excelencia de los servicios públicos. Se puede explorar el grado de participación, los mecanismos utilizados y los resultados alcanzados en términos de mejora de la calidad de los servicios.
4. Analizar la influencia de los recursos financieros: Es importante examinar cómo los recursos financieros asignados a la gestión municipal afectan la calidad de los servicios públicos. Se pueden investigar aspectos como la asignación presupuestaria, la eficiencia en la gestión de los recursos y la relación entre el nivel de inversión y la excelencia de los servicios.
5. Evaluar la efectividad de las políticas y estrategias de gestión municipal: Se recomienda investigar la efectividad de las políticas y estrategias implementadas por la municipalidad para mejorar la calidad de los servicios públicos. Esto puede implicar analizar indicadores de desempeño, realizar estudios de caso o comparar diferentes enfoques de gestión utilizados en la municipalidad.

REFERENCIAS

- Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571. <https://academic.oup.com/jpart/article-abstract/18/4/543/1090370>
- Aryani, Y. A., Gantowati, E., Nurrahmawati, A., Arifin, T., & Sutaryo, S. (2023). Determinants of local government public service quality: Evidence from the developing economy. *Journal of Governance and Regulation*, 12(1) 218–229. <https://doi.org/10.22495/jgrv12i1siart2>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Burgos, R., Arguelles, V., & Palacios, R. (2021). *Etapas del método estadístico*. *Huasteca Science*, 9(17), 35-36 <https://doi.org/10.29057/esh.v9i17.6703>
- Bryson, J., & George, B. (2020). *Strategic management in public administration*. In *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1396>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of marketing*, 56(2), 57-71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>
- Caillier, J. G. (2011). Funding, management, and individual-level factors: What factors matter in predicting perceived organizational effectiveness?. *International*

Journal of Public Administration, 34(7), 413-423.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2011.569918>

Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. (5ta ed.) Barcelona: Profit

Casiano Inga, D. A., & Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo (Asunción)*, 7(2), 157-165.
<https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>

Castro, M., Játiva, E., García, N., Otzen, T., Manterola, C., Castro, M., ... & MANTEROLA, C. (2019). Aspectos éticos propios de los diseños más utilizados en investigación clínica. *J. health med. sci.,(Chile)*, 5(3), 183-193.
https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Manterola-2/publication/340581868_Aspectos_Eticos_Propios_de_los_Disenos_mas_Utilizados_en_Investigacion_Clinica_Bioethical_Issues_of_the_Most_Frequent_Designs_Used_in_Clinical_Research/links/5e923024299bf130799146ec/Aspectos-Eticos-Propios-de-los-Disenos-mas-Utilizados-en-Investigacion-Clinica-Bioethical-Issues-of-the-Most-Frequent-Designs-Used-in-Clinical-Research.pdf

Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2021: dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47192-estudio-economico-america-latina-caribe-2021-dinamica-laboral-politicas-empleo>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del

sistema nacional deficiencia, tecnología e innovación tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacytversion_final.pdf.

Chiu, W., Cho, H., & Chi, C. G. (2021). Consumers' continuance intention to use fitness and health apps: an integration of the expectation–confirmation model and investment model. *Information Technology & People*, 34(3), 978-998. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITP-09-2019-0463/full/html>

Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext

Dulanto Figueroa, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3192>

Duran Bellido, M. (2020). *Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53268>

Escobar Carmelo, K. R., Terry Ponte, O. F., Zavaleta Chávez, W. E., y Zárate Ruiz, G. E. (2021). Desempeño de los gobiernos subnacionales en la gestión de inversión pública del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 595-609. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.10>

Elena, M., Quiñones, V., & Luzángela, A. D. V. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (Vol. 3). Universidad de la Sabana. [https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=Elena,+M.,+Qui%C3%B1ones,+V.,+%26+Luz%C3%A1ngela,+A.+D.+V.+\(2014\).+Calidad+y+servicio:+conceptos+y+herr](https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=Elena,+M.,+Qui%C3%B1ones,+V.,+%26+Luz%C3%A1ngela,+A.+D.+V.+(2014).+Calidad+y+servicio:+conceptos+y+herr)

amientas+(Vol.+3).+Universidad+de+la+Sabana.&ots=eye3nPO5dF&sig=IRXk
YdJ4OjBIAa8Wper51Anx7R0

Favoreu, C., Carassus, D., & Maurel, C. (2016). Strategic management in the public sector: a rational, political or collaborative approach? *International Review of Administrative Sciences*, 82(3), 435-453. <https://doi.org/10.1177/00208523155784>

Fabián Ríos, P. P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47547>

Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt

Gregory, J. L. (2019). Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 11(4), 788-799. <https://doi.org/10.1108/JARHE-12-2018-0268>

Gopal, R., Singh, V., & Aggarwal, A. (2021). Impact of online classes on the satisfaction and performance of students during the pandemic period of COVID 19. *Education and Information Technologies*, 26(6), 6923-6947. https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-021-10523-1?fbclid=IwAR2gm2rW7SMfd0Bxr8p5hdtZiYvIxER3LguDXUZK_1nfmyX3lwFId s--dQ4

Halimatussakdiah, H., Suryani, I., & Zuhra, S. E. (2023). The Customer Perceived Orientation Effect on Perceived Value and Customer Satisfaction and Its

Influence on Customer Trust. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(1), 111-124.
<https://journal.umy.ac.id/index.php/mb/article/view/14615>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. México.
<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>

Huari Pérez, S. (2022). *Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114135>

Idrovo-Toala, R. R., Allauca-Amaguaya, M., & Chang-Camacho, L. B. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. *Parámetro de la gestión pública. Polo del Conocimiento*, 5(10), 118-133.
<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>

Iglesias, M. E. (2021). *Metodología de la investigación científica: diseño y elaboración de protocolos y proyectos* (Vol. 9). Noveduc.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=m%C3%A9todo+hipot%C3%A9tico+deductivo+metodolog%C3%ADa&ots=0kIC9AmDcQ&sig=FZPFGTUvsRTequ5G7y1GzrHyiw>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). Perú: *Indicadores de gestión pública* 2021.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1849/libro.pdf

Izquierdo, J. (enero-junio 2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*. Vol. 8 / Nº 1, pp. 425 -437
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Joyce, P. (2015). *Strategic management in the public sector*. Routledge.
<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=o0yhBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=P>

[P1&dq=Joyce,+P.+\(2015\).+Strategic+management+in+the+public+sector.+Routledge.&ots=18azoHe7cr&sig=-KAMdUmzxM46EBIPf80qTqWhel](https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-the-history-of-economic-thought/article/james-buchanan-gordon-tullock-and-the-radically-irresponsible-one-person-one-vote-decisions/154C4E05C5452EAE2E4464E4F94B64DB)

- Kuehn, D. (2022). James Buchanan, Gordon Tullock, and the “radically irresponsible” one person, one vote decisions. *Journal of the History of Economic Thought*, 44(3), 413-436. <https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-the-history-of-economic-thought/article/james-buchanan-gordon-tullock-and-the-radically-irresponsible-one-person-one-vote-decisions/154C4E05C5452EAE2E4464E4F94B64DB>
- Kjaer, A. M. (2023). *Governance*. John Wiley & Sons. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ht-tEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&ots=DcRpJdGVQY&sig=V5nzb1QobeypAflBf6nQK3gkbDc>
- López, A. D. L. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), e138-e138. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39-59. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/padm.12275>
- Maghsoodi, A. I., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151-164. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Marquez, M. (2015). La transparencia de la gestión administrativa de los gobiernos Locales y Regionales. Lima: Aros.
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness*, 13(3). http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf

- Malpartida, M. H. J. C. L., Loayza, M. M. L. A., Garay, L. E., Meza, M. E. G., Villacorta, M. J. A. V., & Canales, M. J. A. M. (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
- Meyer, N., & Meyer, D. F. (2016). The relationship between the creation of an enabling environment and economic development: A comparative analysis of management at local government sphere. *Polish Journal of Management Studies*, 14(2), 150-160. <https://www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.baztech-799fa845-d07d-402f-b3e8-c748f6ae4ccb>
- Molina Sanso, F. R., Cruz González, I., Álvarez Torres, M. T., Méndez Jurjo, N., & Castro Pérez, Y. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2), 108-120. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007
- Ongâ, G. O., & Abbey, K. (2019). Internal control and quality service delivery in a public health sector: A case study of a Local Government in Uganda. *African Journal of Business Management*, 13(16), 557-563. <https://academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text/9F42A9B62060>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2021). *Estadísticas de la OECD*. <https://www.oecd.org/espanol/estadisticas/>
- Ordaz Álvarez, A. (2022). Tres clásicos de la teoría de Administración Pública en México: Tadeo Ortiz, Luis de la Rosa y José María del Castillo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 209-223. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882022000200209&script=sci_arttext

- Paredes Álvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de Posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional - Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Estudio: En las regiones del Perú, ¿qué factores influyen en la satisfacción de las personas con los servicios públicos brindados?* <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2244351-estudio-en-las-regiones-del-peru-que-factores-influyen-en-la-satisfaccion-de-las-personas-con-los-servicios-publicos-brindados>
- Panduro, M. S. R., Alvarado, G. D. P. P., & Saldaña, C. M. A. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704-719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108
- Rios, N. A., & Bardales, J. M. D. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133>
- Saldaña Reátegui, X. J. (2020). *Gestión municipal y seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49339>
- Salvadó, I. E. (2016). Tipos de muestreo. *Investigación científica*. <https://www.academia.edu/download/56813129/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- Shi, Z. y Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. International Conference on Human-Computer Interaction. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima, Perú.

https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/mejora_continua/implementacion_norma_tecnica

Trigoso Vela, R. R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-Lima, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional – Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>

Villacis, J. L. R. (2018). La calidad del servicio y satisfacción del cliente: binomio clave en agencias de viajes en Ecuador. *Revista Memoralia*, (15). <http://200.11.218.106/index.php/rmemorialia/article/view/777>

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>

Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros–Apurímac, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional José María Arguedas. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>

Wollmann, H. (2019). La provisión de servicios públicos municipales: ¿un movimiento pendular?. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (26), 15-29. <https://www.redalyc.org/journal/3221/322161687001/322161687001.pdf>

Weiner, B. J., Amick, H. R., Lund, J. L., Lee, S. Y. D., & Hoff, T. J. (2011). Use of qualitative methods in published health services and management research: a 10-year review. *Medical Care Research and Review*, 68(1), 3-33. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1077558710372810>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Instrumentos
Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023	General: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios estatales en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023?	General Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.	General Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.	Diseño de Investigación: Diseño No experimental – transeccional.	Cuestionario sobre gestión municipal
	Específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023?	Específicos: Establecer la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.	Específicos: Existe relación entre la gestión municipal y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.	Tipo de Investigación: Correlacional.	Cuestionario sobre calidad de servicios públicos
	¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023?	Determinar la relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.	Existe relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.	Existe relación entre la gestión municipal y la	

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la seguridad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023?</p>	<p>Establecer la relación entre la gestión municipal y la seguridad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.</p>	<p>seguridad en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023</p> <p>Existe relación entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la empatía en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023.</p>	<p>Existe relación entre la gestión municipal y los tangibles en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y los tangibles en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023?</p>	<p>Hallar la relación entre la gestión municipal y los tangibles en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023</p>	<p></p>

Anexo 02: Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Gestión municipal	La gestión municipal se refiere al gobierno local que posee una autonomía territorial y que puede estar a nivel provincial o distrital. Los funcionarios encargados de la gestión municipal realizan tareas de gestión para brindar servicios de infraestructura y saneamiento (Ríos y Bardales, 2020).	Con respecto a la medición de dicha variable se utilizará el cuestionario sobre gestión municipal dirigido a colaboradores de la municipalidad de Tinyahuarco compuesto por 15 ítems.	Actores múltiples	1,2,3	Ordinal
			Confianza y colaboración	4,5,6	
			Objetivos compartidos	7,8,9	
			Aprendizaje y Adaptación	10,11,12	
			Empoderamiento	13,14,15	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicios públicos	Idrovo et al. (2020) mencionan que la excelencia en los servicios consiste en satisfacer las necesidades expresadas previamente por el cliente y cumplir con las demandas que este requiere.	La cuantificación de la variable será a través del cuestionario sobre la calidad de servicios públicos dirigido a colaboradores de la municipalidad de Tinyahuarco compuesto por 15 ítems.	Fiabilidad	1,2,3	Ordinal
			Capacidad de respuesta	4,5,6	
			Seguridad	7,8,9	
			Empatía	10,11,12	
			Tangibles	13,14,15	

Anexo 03: Instrumento de evaluación de la gestión municipal

Cuestionario sobre gestión municipal

Edad:

Sexo:

Grado de instrucción:

Dimensión de Actores Múltiples	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿El personal participa activamente en reuniones para tomar decisiones conjuntas en beneficio de la comunidad?					
¿El personal comparte información relevante con otros para promover el trabajo en equipo?					
¿El personal está dispuesto a escuchar y considerar las perspectivas y propuestas de otros actores, con el objetivo de generar soluciones colaborativas?					
Dimensión de Confianza y Colaboración					
¿El personal promueve un ambiente de trabajo respetuoso, donde se fomenta la confianza de los colaboradores?					
¿Estás abierto(a) a compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas con tus colegas, generando un clima de colaboración y apoyo mutuo?					
¿El personal establece relaciones de trabajo sólidas con los diferentes actores, demostrando cumpliendo los compromisos adquiridos?					
Dimensión de Objetivos Compartidos					
¿El personal se involucra activamente en la identificación de objetivos comunes, alineándose con las prioridades de la municipalidad?					

¿El personal participa en la elaboración y ejecución de planes para el beneficio de la comunidad?					
¿El personal colabora con otros actores para establecer indicadores de desempeño para evaluar el progreso hacia los objetivos compartidos?					
Dimensión de Aprendizaje y Adaptación					
¿El personal busca oportunidades para aprender y aplicar mejoras en la gestión municipal?					
¿El personal está abierto a recibir retroalimentación por parte de los pobladores?					
¿El personal participa en programas de capacitación y desarrollo profesional que mejoren su desempeño en la gestión municipal?					
Dimensión de Empoderamiento Ciudadano					
¿El personal promueve la participación ciudadana en la toma de decisiones de políticas y proyectos municipales?					
¿El personal brinda información clara a los pobladores sobre los servicios municipales, sus derechos y responsabilidades?					
¿El personal Facilita espacios y mecanismos para que los pobladores expresen sus necesidades, preocupaciones y propuestas?					

Anexo 04: Instrumento de evaluación de la calidad servicios públicos

Cuestionario sobre calidad de servicios públicos

Edad:

Sexo:

Grado de instrucción:

Dimensión Fiabilidad	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco cumplen con los plazos y compromisos establecidos en la entrega de servicios a los pobladores?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco brindan información precisa y confiable sobre los servicios y procedimientos disponibles?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco demuestran consistencia en la calidad del servicio ofrecido a lo largo del tiempo?					
Dimensión Capacidad de respuesta					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco atienden rápidamente las consultas y solicitudes de los pobladores?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco demuestran disponibilidad y flexibilidad para adaptarse a las necesidades y horarios de los pobladores?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco proporcionan información clara y precisa sobre los plazos y procesos involucrados en la atención de los pobladores?					
Dimensión Seguridad					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco manejan la información de los					

pobladores de manera confidencial y segura?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco cumplen con las normas y regulaciones de seguridad en la prestación de servicios?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco demuestran conocimiento y competencia en la protección de la integridad física y emocional de los pobladores?					

--	--	--	--	--	--

Dimensión Empatía					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco muestran interés genuino por las necesidades y preocupaciones de los pobladores?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco demuestran comprensión y empatía hacia las situaciones individuales de los pobladores?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco se esfuerzan por establecer una relación de confianza y respeto con los pobladores?					

--	--	--	--	--	--

Dimensión Tangibles					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco presentan una apariencia profesional y cuidada al interactuar con los pobladores?					
¿Las instalaciones y equipos utilizados por los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco están en buen estado y funcionamiento?					
¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco utilizan tecnología y herramientas actualizadas para brindar un mejor servicio a los pobladores?					

10	¿El personal busca oportunidades para aprender y aplicar mejoras en la gestión municipal?			X			X			X	
11	¿El personal está abierto a recibir retroalimentación por parte de los pobladores?			X			X			X	
12	¿El personal participa en programas de capacitación y desarrollo profesional que mejoren su desempeño en la gestión municipal?			X			X			X	
DIMENSIÓN 5: Empoderamiento											
13	¿El personal promueve la participación ciudadana en la toma de decisiones de políticas y proyectos municipales?			X			X			X	
14	¿El personal brinda información clara a los pobladores sobre los servicios municipales, sus derechos y responsabilidades?			X			X			X	
15	¿El personal Facilita espacios y mecanismos para que los pobladores expresen sus necesidades, preocupaciones y propuestas?			X			X			X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador

Mg. VICTOR RAUL PRADO CARDONA

DNI: 40760507

Especialidad del validador:

..... TEHATICO

Ate, 14 de junio de 2023


.....
Firma del Experto Informante.

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador

Mg. VICTOR RAUL PRADO CARDONA

DNI:40.760.509.....

Especialidad del validador:

.....TERRATICO.....
.....

Ate, 14 de junio de 2023



.....
Firma del Experto Informante.

10	¿El personal busca oportunidades para aprender y aplicar mejoras en la gestión municipal?				X					X					X	
11	¿El personal está abierto a recibir retroalimentación por parte de los pobladores?				X					X					X	
12	¿El personal participa en programas de capacitación y desarrollo profesional que mejoren su desempeño en la gestión municipal?				X					X					X	
DIMENSIÓN 5: Empoderamiento																
13	¿El personal promueve la participación ciudadana en la toma de decisiones de políticas y proyectos municipales?				X					X					X	
14	¿El personal brinda información clara a los pobladores sobre los servicios municipales, sus derechos y responsabilidades?				X					X					X	
15	¿El personal Facilita espacios y mecanismos para que los pobladores expresen sus necesidades, preocupaciones y propuestas?				X					X					X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador

Mg. GUTIERREZ PORTILLO CARLOS OSWALDO

DNI: 08966717.

Especialidad del validador: Economista, Magister en Economía de la Salud, Maestría
concluida en Planificación Nacional del Desarrollo

Ate, 14 de junio de 2023



Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento
del cuestionario sobre calidad de servicios**

MD: Muy en desacuerdo, **D:** Desacuerdo, **A:** Acuerdo, **MA:** Muy de acuerdo (estas no son las opciones del instrumento, sino son las opciones para

que el juez opine acerca de la pertinencia, relevancia y claridad)

Pertinencia: el ítem mide la dimensión y el constructo.

Relevancia: el ítem es importante, no es redundante con otro ítem.

Claridad: el ítem es entendible, no es confuso.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad													
1	¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco cumplen con los plazos establecidos en la entrega de servicios a los pobladores?				X				X				X	
2	¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco brindan información precisa y confiable sobre los servicios y procedimientos disponibles?				X				X				X	
3	¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco demuestran consistencia en la calidad del servicio ofrecido a lo largo del tiempo?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta													
6	¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco atienden rápidamente las consultas y solicitudes de los pobladores?				X				X				X	
7	¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco demuestran disponibilidad y flexibilidad para adaptarse a las necesidades y horarios de los pobladores?				X				X				X	
8	¿Los colaboradores de la Municipalidad de Tinyahuarco proporcionan información clara y precisa sobre los plazos y procesos involucrados en la atención de los pobladores?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Seguridad													

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador

Mg. GUTIERREZ PORTILLO CARLOS OSWALDO

DNI: 08966717

Especialidad del validador: Economista. Magister en Economía de la Salud, Maestría
concluida en Planificación Nacional del Desarrollo

Ate, 14 de junio de 2023



Firma del Experto Informante.

Juez 3

 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL FUNDICIÓN DE TINAHUARCO**
PROVINCIA Y REGIÓN PASCO
Creado por Ley Nro. 2443 - 12 de Setiembre de 1917
"GERENCIA MUNICIPAL" 

Observaciones:
El Cuestionario Sobre Calidad de Servicio Público es aplicable en la Municipalidad
Distrital Fundición de Tinahuarco

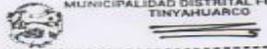
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir
[] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador
Mg EDUARDO ZILA SÁNCHEZ

DNI: 04050642

Especialidad del validador:
MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Ate, 14 de junio de 2023



Mg. Eduardo ZILA SANCHEZ
GERENTE MUNICIPAL

Firma del Experto Informante.

•



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL FUNDICIÓN DE TINAHUARCO
PROVINCIA Y REGIÓN PASCO**

Creado por Ley Nro. 2443 - 12 de Setiembre de 1917
"GERENCIA MUNICIPAL"



Observaciones:

la presente ficha es aplicable para la Institución el cual soy Gerente Municipal

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

Apellidos y nombres del juez validador

Mg EDUARDO ZILA SÁNCHEZ

DNI: 04050642

Especialidad del validador:

MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Ato, 14 de junio de 2023



MUNICIPALIDAD DISTRITAL FUNDICION
TINAHUARCO

Mg. Eduardo ZILA SANCHEZ
GERENTE MUNICIPAL

Firma del Experto Informante.

Anexo 06: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023

Investigadora: Huamán Atahuamán, Edith Geovana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de Maestría de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de Tinyahuarco.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La influencia entre la gestión municipal y la excelencia en los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco, Perú, presenta desafíos significativos. Estos incluyen la distancia actual entre la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco y las comunidades campesinas que la conforman, ya que, debido a la expansión de la actividad minera en el área, se requirió un traslado de la población de Tinyahuarco, sin embargo, la Municipalidad no fue trasladada debido a su condición de patrimonio cultural, generando discrepancias entre la población acerca de la futura ubicación de la municipalidad. Esta problemática obstaculiza el progreso y la mejora de los servicios públicos, requiriendo acciones y mejoras en la gestión municipal para cumplir con las necesidades de la comunidad de la zona.

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 la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023"

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará mediante cuestionario virtual. 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 la Investigadora Huamán Atahuamán, Edith Geovana email: eghuamanh@ucvvirtual.edu.pe.

y Docente asesor Dr. Godoy Caso, Juan email: gcaso@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 07: Datos sociodemográficos de la muestra

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 30 años	25	41.7
	31 a 40 años	6	10.0
	41 a 50 años	19	31.7
	51 años o más	10	16.7
	Total	60	100.0
Sexo	Femenino	20	33.3
	Masculino	40	66.7
	Total	60	100.0
Grado de instrucción	Superior	60	100.0

Anexo 08: Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 20

Confiabilidad de la escala de Gestión municipal

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.711	15

Tabla 21

Confiabilidad de la escala calidad de servicios públicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.722	15

Anexo 10: Base de datos

GestonMun5	GestonMun6	GestonMun7	GestonMun8	GestonMun9	GestonMun10	GestonMun11	GestonMun12	GestonMun13	GestonMun14	GestonMun15	CalidadServ1	CalidadServ2	CalidadServ3	CalidadServ4	CalidadServ5	CalidadServ6	CalidadServ7	CalidadServ8	CalidadServ9	CalidadServ10	Calidad
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5
5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3
4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5
5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4

Anexo 11: Validez por juicio de expertos mediante el estadístico V de Aiken

Gestión municipal

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 2	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 3	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 4	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 5	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 6	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 7	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 8	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 9	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 10	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 11	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 12	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido

	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 13	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 14	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 15	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido

Calidad de servicios

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 2	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 3	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 4	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 5	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 6	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 7	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ITEM 8	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido

ÍTEM 9	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 10	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 11	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 12	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 13	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 14	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido
ÍTEM 15	Relevancia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	Valido
	Claridad	1	1	1	1	0	1	Valido