



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

La gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad
Distrital de San Rafael - Bellavista - San Martín, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Altamirano Silva, Yesenia (orcid.org/0000-0003-0373-9735)

ASESORES:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO , HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "La gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024", cuyo autor es ALTAMIRANO SILVA YESENIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 31-07-2024 06:44:22
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 30-07-2024 22:42:52

Código documento Trilce: TRI - 0796368



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALTAMIRANO SILVA YESENIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024", 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
ALTAMIRANO SILVA YESENIA DNI: 46007698 ORCID: 0000-0003-0373-9735	Firmado electrónicamente por: YALTAMIRANOSI el 31-07-2024 22:05:39

Código documento Trilce: INV - 1697762

Dedicatoria

A mis padres, cuyo amor y apoyo constante han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. A mis hermanos, por su compañía, comprensión y ánimo en cada paso. A mi asesor de tesis, por su paciencia, guía y por compartir su conocimiento y experiencia, sin los cuales este trabajo no habría sido posible. A mi hija Cristina y a mi sobrina Daniela, que es como una hija para mí, cuyas sonrisas y amor han sido mi mayor motivación y alegría. Gracias por recordarme cada día la importancia de seguir adelante.

Yesenia

Agradecimiento

Especial agradecimiento a cada uno de nuestros docentes que con todas las ganas de aliento y esmero fueron nuestros guías para trazar nuestras metas y objetivos profesionales. Y a todos aquellos que, de una forma u otra, han contribuido a mi formación académica y personal. Gracias por creer en mí y por ayudarme a alcanzar este logro.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del aseso.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIÓN	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de gestión municipal.....	20
Tabla 2 Prueba de normalidad	20
Tabla 3 Nivel de calidad del servicio público.....	21
Tabla 4 Relacion entre las dimensiones.....	22
Tabla 5 Relacion entre la gestión municipal y calidad del servicio público.....	22

Resumen

La investigación de estudio de acuerdo a los ODS se ubica en el objetivo número 6 que es de agua limpia y saneamiento. Por el cual el estudio fue de tipo básica, diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo, de corte transversal y descriptivo correlacional, mientras que la población fue de 100 y la muestra fue de 100 usuarios de la municipalidad. Asimismo, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario para el recojo de datos. Los resultados determinaron que el nivel de gestión municipal fue medio en 51 %, bajo en 46 % y alto en 3 %; en cuanto a la calidad del servicio público fueron medio en 57 %, bajo en 25 % y alto en 18 %. Con respecto a la relación entre las dimensiones de gestión municipal y calidad del servicio público no cuenta con una relación positiva, ya que su p- valor es mayor a 0,05. Llegando a la conclusión que, no existe relación significativa entre gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024; ya que su p- valor fue mayor a 0,05.

Palabras clave: Gestión municipal, calidad del servicio, municipalidad.

Abstract

The study research according to the SDGs is located in objective number 6, which is clean water and sanitation. For which the study was of a basic type, non-experimental design and with a quantitative, cross-sectional and descriptive correlational approach, while the population was 100 and the sample was 100 users from the municipality. Likewise, the technique used was the survey and as an instrument the questionnaire for data collection. The results determined that the level of municipal management was medium in 51%, low in 46% and high in 3%; Regarding the quality of public service, they were medium at 57%, low at 25% and high at 18%. Regarding the relationship between the dimensions of municipal management and quality of public service, it does not have a positive relationship, since its p-value is greater than 0.05. Coming to the conclusion that there is no significant relationship between municipal management and quality of public service in the district municipality of San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024; since its p-value was greater than 0.05.

Keywords: Municipal management, quality of service, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en América Latina, en lo que respecta la administración o gestión pública se encuentra inmerso a distintos retos, los cuales debe afrontar con eficacia, teniendo presente la repercusión en las entidades del estado. Donde hace hincapié que la escasa capacitación en cuanto a las actualizaciones de las tecnologías en el personal que labora en la organización ha minado la calidad del servicio ofrecido. Ante esto y para garantizar una gestión administrativa eficaz y eficiente, es importante que la gestión se adapte al nuevo entorno surgido como consecuencia del desarrollo en lo que lo digital, la extensa predisposición en lo respecta a la tecnología de información (Morillo et al., 2020). Por ende, posibilitara dar un uso adecuado a las oportunidades que se van presentando en estos cambios, al mismo tiempo mejorar lo que es el desarrollo de gestión, así poder proporcionar un servicio de calidad (Melodía et al., 2021). Adicionalmente, las recomendaciones subrayan que las plazas en las instituciones públicas deben cubrirse mediante concursos y por mérito, teniendo en cuenta el conocimiento, la ética profesional y habilidades blandas. Significa que se debe contratar a profesionales que cumplan con los perfiles de puestos requeridos y que estén comprometidos, de esa forma lograr llegar tanto a la meta y propósito que se ha marcado una organización (Salazar, 2022).

Por otra parte, el tema de la gestión municipal en Barcelona (España) fue un tema global por inconvenientes financieros de la política local como saneamiento, urbanismo, tráfico y servicios de espera. En todos los ayuntamientos, ya que fue un hecho en el que en junio del 2021, era el segundo problema porque el 8,4 por ciento de la población de la ciudad de Barcelona consideraba que el problema más grave era la gestión municipal la gestión municipal. Pese a que nunca se ha situado tan alto, no es la primera vez que aparece entre las preocupaciones de los barceloneses, asimismo en el barómetro Municipal de junio de 2010, la dirección política municipal ya se situaba como cuarta cuestión (el 5,9%) considerado anteriormente, donde causan inconvenientes relacionados con el paro y las

condiciones laborales (21,3%), la inseguridad (18,1%) y la inmigración (6,8%). Adicionalmente de estos tres barómetros, en lo que respecta la gestión política municipal ocupó el cuarto puesto en diciembre de 2015, el primer barómetro desde la llegada de Ada Colau a la alcaldía, y el tercero en mayo de 2016 (Atardi, 2022).

Asimismo, en el caso de Perú, la administración pública local debe hacer frente a inconvenientes cotidianos, donde tiene contacto directo con la ciudadanía en general. El país incluso logró observar que con la pandemia el gobierno del estado peruano quedo dañado en todos los aspectos tanto económico y de salud. Por consiguiente, realizaron la revisión del mecanismo para dar cumplir a las metas de mejora de la gobernanza municipal en 2020 y destinar recursos al programa de incentivos por el que ordenó otras medidas. El propósito general del PI fue contribuir a mejorar la efectividad y capacidad de los fondos públicos en los municipios, vinculando la financiación a la consecución de resultados vinculados a las metas nacionales (Ministerio de economía y finanzas, 2020).

Asimismo, en la región San Martín, el esfuerzo municipal de cada alcalde se ha percibido como pésimo, por la falta de actuación de los implicados, al igual que de todos los ciudadanos de su ámbito geográfico. Donde fue necesario saber la importancia de la admiración en las entidades del estado, de esa manera puedan tomar decisiones con el objetivo de poder proporcionar un servicio de calidad al usuario. También existen lo que son las falencias en los distintos municipios, las cuales son notorios y eso se pudo observar en la municipalidad del distrito de San Pablo. Por ende, las distintas problemáticas son las carencias de la mala administración en la municipalidad, con pasar los años se ha incrementado la incorrecta capacidad de atención al usuario, al mismo tiempo del servicio que brindan es de baja calidad. Como consecuencia vino generando la ansiedad en los ciudadanos de esa localidad. En cuanto a la entidad estudiada la forma correcta de poder dar solución a los problemas es mediante a una reforma, ya que nos muestra la carencia de liderazgo, cuando se trata de implementar las metas estratégicas (Monsefú, 2021).

Del mismo modo, los inconvenientes de estas dos variables de encuesta surgen con el desacuerdo de los colaboradores del sector público que radican en el distrito (San Rafael), por el hecho que la máxima autoridad edil y sus concejales vienen realizando una incorrecta administración de la entidad, es el gobierno oficial de su institución no lo hace y como consecuencia no logran conseguir lo que se proponen. El modelo o gestión propuesto por la autoridad máxima, ya sea por otros motivos que no son nada beneficiosos para el correcto desarrollo de la administración de la entidad, consigo mismo trae resultados a la larga que serán negativos, pal no proporcionar un servicio de calidad. Como consecuencia existen muchas quejas por mal servicio, retrasos en los procedimientos y personal que desconoce completamente las funciones o procesos pertinentes, por esta circunstancia este estudio pretende determinar cómo afecta a la administración en la entidad, como también a adecuado servicio que proporcionan a la población del distrito de San Rafael, es una contribución que dará lugar a iniciativas de mejora, siendo incluso un instrumento de gran utilidad en lo que se refiere en toma de las decisiones en las municipalidades.

En cuanto al recojo de diversas informaciones tanto del ámbito latinoamericano, internacional, nacional y regional, es por eso mismo que el estudio de investigación se desarrolló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024?; con relación a los problemas específicos se propusieron los siguientes: ¿Cuál es el nivel de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024?; ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024?

Puesto que, la investigación fue justificado por conveniencia, como alternativa a la problemática identificada, permitirá a los responsables del sector examinar las

propuestas e implicaciones de las que disponen para trabajar, consiguiendo así el cumplimiento de sus planes operativos; Del mismo modo tiene vendría a tener relevancia social, ya que los hallazgos de la investigación va incidir la determinación, como actúa el personal que gestiona en la entidad, lo cual va a conceder que participen lo que los agentes, así como los responsables locales para que se pueda ofrecer una mejor atención, mejora social y moral.

Del mismo modo, aporta un valor teórico, que permite apoyar teóricamente cómo afecta lo que es la administración en la entidad en lo que es la calidad que brindan la municipalidad que se está investigando, ya que se utilizarán las teorías de diferentes autores en lo que respecta a las dos variables por intermedio de sus aportaciones, que reflejan mediante sus definiciones conceptuales en cada una de las variables de estudio; A continuación, tiene implicaciones prácticas, en vista de que permitirá decidir cuáles son sus consecuencias a nivel de administración de municipalidad en lo que la calidad de un servicio estatal, ya que proporciona medidas para mejorar e incluso viene a ser un instrumento de utilidad para lo que es referente en tomar decisiones. Por último, tendrá una utilidad metodológica, en vista de que a partir de esta línea se va a basar en lo que expresaron diferentes investigadores con conocimientos del tema, ya que genera nuevas perspectivas, al igual que métodos y también herramientas que puedan ser utilizadas en investigaciones parecidas.

Después de haber presentado los precedentes se procedió a exponer el siguiente objetivo general de investigación: Determinar la relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024; por este motivo se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024; Identificar el nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024; Definir la relación entre las dimensiones de la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024.

En lo que concierne a los antecedentes internacionales y nacionales para la presente investigación se vio por conveniente citar a los siguientes autores, ya que después de haber realizado una exhaustiva revisión literaria: Lo cual según Zavala y Vélez (2020); Pedroza et al. (2021) mediante sus investigaciones como resultados exhiben que la ciudadanía interactúa menos con la plataforma digital del municipio debido al desconocimiento de los servicios disponibles y la información obsoleta. Donde el ambiente laboral influye que los colaboradores tengan un desempeño limitado, eso debido a las distracciones, que viene a ser perjudicial para el buen desempeño en la organización. Por ende, mediante estos resultados llegaron a la conclusión que los medios digitales revelaron información obsoleta que afectó negativamente a la perspectiva de los ciudadanos sobre la gobernanza de la ciudad y el rendimiento del gobierno abierto. Es por eso mismo que los usuarios al no interactuar de manera seguida con quien está a cargo de brindar la atención, lo único que va a ocasionar es polémica entre el usuario y el encargado de la atención.

En lo que respecta según sus investigaciones de los autores Afroj et al. (2021) y Makki y Zien (2021), el objetivo fue estudiar cual es el impacto en lo que concierne a la administración de la transformación de cualidad que brinda los distintos servicios en varias municipalidades que son en Bangladesh y Líbano. Lo cual el estudio tuvo como enfoque cuantitativo, descriptiva, como también fue no experimental, el cual mediante obtenidos los resultados concluyeron que la calidad del servicio es de suma importancia, ya que los servicios que brindan los municipios y los que fueron encuestados promovieron lo que es la gestión del cambio, por eso mismo viene a ser importantes que, el servicio que proporcionan no viene siendo de calidad en las entidades de Líbano y de Bangladesh no son las adecuadas. Por ende, la investigación contribuye mencionando que hoy en día los países a nivel mundial deben de actualizarse y estar en la vanguardia en cuanto a los avances tecnológico, eso ayuda en cierta manera en la planificación para poder mejorar lo que es el ejercicio adecuado en lo que respecta la gestión pública en beneficio del ciudadano.

En lo que refieren en sus estudios de investigaciones según Paredes (2020) y Piyasunthornsakul (2022), nos menciona que en sus estudios el objetivo fue determinar cuanta incidencia tiene lo que es la administración en las instituciones que solo cuentan con el nivel superior en educación y calidad en cuanto a los diferentes servicios brindados en las entidades tanto de Ecuador y Kaeng Khoi en Tailandia. Lo cual llegaron a concluir que, mediante esta investigación sus resultados sirven como ejemplo o guía en las autoridades locales y responsables políticos para dar mejoría a la calidad de los servicios a los contribuyentes. Es por eso mismo que en sus respectivas variables existe relación de grado significativo, ya que evidencio el buen servicio que proporciona la entidad pública hacia el usuario. Asimismo, se tiene en cuenta que en la planificación y control se consideran los pasos más importantes del proceso de gestión, ya que es crucial para el crecimiento efectivo en la gestión administrativa juntamente con el servicio que brindan.

Mientras que Pérez-Yauli et al. (2022) y De La Torre y Núñez (2023) en estos estudios que realizaron el autor Pérez-Yauli en su estudio en Ecuador menciona que, para cumplir con los estándares establecidos por la constitución, el gobierno local debe implementar mejoras en la calidad de sus servicios, considerando activamente las opiniones de los ciudadanos. Además, para garantizar que los servicios se adapten continuamente de acuerdo a los menesteres que son cambiantes de la población, la implementación debe incluir estrategias de evaluación y retroalimentación continua. Mientras que para Torres y Núñez en su estudio en el municipio de Ecuador nos deja como evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos que los gobiernos que son autónomos están descentralizados que son los municipios no están siendo claros referentes a las necesidades, a lo que es el monitoreo y las sanciones, cuando no cumplen con los reglamentos que estipula al no estar proporcionando el acceso a la información. Todo eso tiene que ver que los datos no se encuentran actualizados y no brindan la información de manera adecuada y a tiempo.

En cuanto a los estudios realizados por Acosta (2022) y Armas (2022) en lo que respecta a la investigación del autor Acosta en la municipalidad de Ecuador determino que debido a que una atención al público optima tienen un impacto directo en los usuarios a través de la planeación estratégica planificación estratégica, como también a la formación en conocimiento al colaborador, como consecuencia traerá la percepción adecuada en quienes utilizan el servicio en la entidad pública, eso quiere decir que en este estudio tiene correlación alta entre las variables estudiadas. Referente al autor Armas (2022), en su estudio en las instituciones públicas de la localidad de Costa Rica concluyo que existe relación positiva referente a las variables estudiada. Es por eso mismo que el planteamiento sobre un adecuado servicio Las estrategias de calidad del servicio implementadas por los municipios tendrían que mejorar continuamente para aumentar la confianza de los usuarios.

Asimismo, según los autores Matos (2022) y Ruiz (2022) uno de ellos en su estudio tuvo objetivo determinar la relación entre lo que es gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad de Jesús María, luego dio como resultado que si existe relación positiva entre las variables. Lo cual nos quiere decir el autor Matos que al haber relación entre las variables es que hay correlación, mientras que en sus niveles presenta un porcentaje bajo de 24,2 % con un nivel bajo, igualmente en lo que es calidad del servicio público con un nivel bajo de 27, 3%, eso da entender al haber una falencia en lo que es la gestión municipal por consiguiente habrá una inadecuada calidad del servicio que brindan al usuario. Mientras que el autor Ruiz en su investigación realizada en las municipalidades de Pueblo Libre dio como resultado que demuestran que había una disparidad entre las percepciones de los funcionarios públicos sobre su trabajo y las expectativas de los ciudadanos, lo que afecto la calidad del servicio brindado al usuario.

Mientras que para López (2020) y Villegas y Noelia (2023), en su estudio ha llegado a concluir que, hay una relación positiva en lo que se refiere a la administración del municipio, asimismo la cualidad de la prestación del servicio en la entidad pública, las cuales vendrían a ser: Tingo María y Morales - Trujillo, eso quiere decir al haber

una buena gestión en las municipalidades como consecuencia el colaborador brindaran un buen servicio al usuario que va requerir el servicio a diario. También hay que tener cuenta los principales inconvenientes administrativos que dificultan para brindar un servicio de calidad que son: la carencia del saneamiento, presión del usuario, dificultades para resolver quejas, mala atención virtual e instalaciones obsoletas. Para solucionar este problema, se recomienda presentar propuesta innovadora en lo que es la administración de un servicio de calidad en el municipio. Asimismo, es importante también dar la importancia a lo que el sistema de control interno en el municipio, de ese modo estén comprometidos todos los colaboradores, ya que son el pilar fundamental para que la administración tenga como resultado positivo como entidad.

De manera que, en sus investigaciones según Casiano y Cueva (2020) y Cruz et al. (2022), en las investigaciones realizadas por Casio y cueva muestran que los niveles en lo que respecta a la gestión municipal es bajo, es por ende la confianza y percepción en lo que se refiere al servicio brindados va estar en tela de juicio por parte de los usuarios de la municipalidad de Chachapoyas, es por eso importante que la entidad de un servicio de calidad a la población, de ese modo no genere duda en ellas. Mientras que en su estudio Cruz llego a la conclusión que mientras la gestión municipal avance de manera positiva, resultados financieros favorables, conllevará a que la calidad del servicio que se brinda al usuario tendrá una mejora positiva. Por eso es importe que la entidad cuente con los recursos financieros favorables. Por consiguiente, podrá brindar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

En lo que respecta a las diferentes definiciones conceptuales de la variable 1, ya que Arriagada (2002), hace referencia que la gestión municipal viene a ser lo que es un trabajo en grupo que tiene como propósito garantizar que tanto su economía, la parte social, el lado humano, como física y sus costumbres cuenten con las condiciones adecuadas. Lo cual viene a ser una técnica que está en constante observación, así como en las decisiones que asume la entidad, al mismo tiempo el

dominio de las distintas acciones, de esa forma poder proporcionar un mejor planteamiento, como ejecución de las políticas en el sector público (municipios). Mientras que para López et al. (2021), menciona que la gestión municipal es un conjunto de acciones que ayudan a los municipios a alcanzar sus metas y objetivos. La capacidad de los recursos humanos o funcionarios es crucial para lograr este objetivo y deben mantener una visión constante de las políticas públicas para lograr un buen desempeño de sus funciones. También la gestión municipal es en darse cuenta de la ciencia administrativa, que contribuye a una serie sistemática y coordinada de actividades destinadas a mejorar su rendimiento mediante herramientas de gestión, como las actividades de planificación, organización, gestión y control (Salazar et al., 2022).

En tal sentido se ha visto por conveniente considerar las siguientes teorías que van servir como aporte al estudio de investigación para la variable 1: asimismo la teoría de la administración científica de Frederick Winslow Taylor menciona sobre esta teoría que nos da a entender que la administración cuenta con procesos, al mismo tiempo cuenta con los elementos que son valiosos y uno de ellos es la planificación, lo cual fija la misión y visión de la entidad, ya que su propósito es predecir escenarios futuros, lo que permite la formulación de los objetivos de las actividades. Mientras que la entidad puede definir como puede estar organizada o estructurada para que brinde satisfactoriamente de acuerdo a sus funciones. Gestión en la que trabajas con colaboradores puedan efectuar para ejecutar las distintas actividades, por medio de eso poder adquirir resultados positivos (Locke, 1982).

El concepto de su teoría de la burocracia según el autor Max Weber tal y como se presenta en el libro Andresky (2013) pretende conseguir el máximo grado de eficiencia, en vista de que es un medio formal y racional capaz de proporcionar mecanismos de control efectivos para la gestión administrativa. Por tanto, menciona que la burocracia está relacionada con el funcionamiento del estado, es una institución llamada a resolver los inconvenientes de una ciudadanía de manera racional y eficiente. Adicionalmente, se entiende que los trabajadores de la entidad

no son propietarios del patrimonio y recursos que utilizan en el ejercicio de su cargo, sino que son los funcionarios responsables de administrar de una manera eficiente y eficaz estos recursos, la autoridad gubernamental tiene que seguir lineamientos e impedir cambios, y deben adecuar para mejorarlos en el futuro. Todo esto se refleja en cómo se ha dividido la ciudadanía en clases a lo largo de la historia y sus culturas.

En lo que concierne en lo que se basa su teoría general de la administración, Chiavenato (2007) menciona que hay propósitos de la gestión es siempre conducir a la consecución de objetivos o resultados, entre otros: Eficacia: es la obtención de las pretensiones de proyectos en el plan eficacia: Alcanzar un producto o servicio en el menor tiempo y al precio más bajo mediante el uso correcto de los recursos. Quien advierte que el liderazgo está muy ligado a las habilidades directivas, la vida cotidiana a diario y el éxito de las organizaciones, porque sin él no existen vinculación laboral para el cumplimiento de metas y el bienestar de un buen ambiente laboral de las organizaciones. Un administrador es un ser que propone estrategias, establece condiciones, evalúa los bienes depreciables y no depreciables, soluciona inconvenientes, desarrolla un entorno para la modernización y la competencia, y gestiona su trabajo y el suyo con los recursos disponibles.

De acuerdo a las facetas de la gestión municipal a continuación se definirán cada de ellas con sus respectivos autores: como primera dimensión tenemos a la planificación y desarrollo municipal para el autor Montecinos (2002), es una herramienta esencial para resolver los inconvenientes existentes en la región. En el contexto de la apertura externa, la integración y la universalización de las economías, y la apertura interna impulsada por la descentralización, las regiones y sus organizaciones se enfrentan a varios retos que requieren el uso de métodos de planificación que son básicamente, sin embargo, incluyen recursos locales y reconocen sus necesidades de la población que radican en la comunidad.

Referente a la segunda dimensión de organización nos da a entender según Bonardo (2009), que la organización es nada menos que una estructura que está

dentro de la sociedad, que esta forma por un conjunto de ciudadanos, que su propósito es poder alcanzar el objetivo en un tiempo determinado, teniendo en cuenta el lugar, sus costumbre y nivel de educación. En lo que respecta, a la dimensión 3 que es presupuesto financiero y tributo según la Ley N.º 29465, ya que el presupuesto de departamento estatal, lo cual generó para el planeamiento en lo que es la innovación en la municipalidad, debe invertir fácilmente a favor de la ciudadanía. Finalmente tenemos a la cuarta dimensión que, se trata de la evaluación de control, consideran que se trata de un proceso realizado mediante la entidad del gobierno, así como el titular y dirección, otros empleados públicos. Esto con la finalidad de aportar una seguridad razonable y alcanzar las metas institucionales y garantizar los recursos públicos (Garcia y Sanchez, 2019).

Según los autores de la variable calidad del servicio público, en lo que hace referencia a las definiciones conceptuales, se considera una estrategia que los recursos y prestaciones que ofrece la administración respondan a las necesidades y perspectivas de las personas (Decreto Supremo núm. 054-2028 –PCM, 2018). Si bien según Sanz (2010) mencionó que la calidad del servicio público viene como los bienes o prestaciones que se ofrecen en una organización, sea productiva o no productiva, estas diferencias, cada una de las cuales deben distinguirse de ellas, o son todas las modificaciones que se hayan aplicado a los puntos de venta ya establecidos estratégicamente para comercializar la mercancía, dando lugar a un alto nivel de satisfacción. Del mismo modo, Aliaga y Alcas (2021) creen que el concepto de calidad del servicio es una orientación de gestión de la calidad que hace referencia a un aglomerado de estándares correspondientes a una organización que están interrelacionados de forma que la organización o unidad en cuestión sea capaz de gestionar o controlar la calidad de forma sistemática.

En lo que concierne a las teorías de la variable de la calidad del servicio público, tenemos a Mogollón (2019), que menciona la teoría de la calidad total en colaboración con Edwards Deming, que ha dado algunas estrategias para que una organización o empresa pueda alcanzar ésta calidad en función de lo que podría

aportar, como pensaba, que para dar mejoría a la calidad y la productividad debían eliminarse las barreras del miedo y crear confianza, motivación y formación de los subordinados Otra estrategia que sugirió fue la planificación de la calidad, en vista de que implica estudiar el mercado, investigar necesidades y desarrollar productos que respondan positivamente a los aspiraciones del consumidor. Y se calcula que adoptan una filosofía que posibilita al negocio y elimina los métodos de obtención de productos a bajo coste, reduciendo así el coste global a largo plazo mediante la búsqueda de proveedores por producto. Del mismo modo creyó que deberían eliminarse los eslóganes, en vista de que sólo crean enemistad, que reducen la calidad y la productividad.

En lo que menciona Araujo y López (2022) nos da a entender que de esta forma se representa así la calidad del servicio, dicho con otras palabras, el resultado que se espera y acepta, asimismo, la conexión emocional es importante para determinar el concepto de satisfacción por intermedio de la calidad conseguida en el servicio. El autor incluso afirmó que la finalidad del modelo SERVQUAL es mejorar y estandarizar la calidad de los servicios recibidos. Según las características transversales de tal modo que se pueda valorar y que los hallazgos correspondan realmente a la realidad a valorar y se puedan tomar decisiones relevantes a partir de la realidad y no por las afirmaciones hechas. - La flexibilidad del modelo, dicho con otras palabras, los elementos reflejados en el instrumento de medida están relacionados entre sí, de modo que su escala de medida pueda valorarlos todos por igual sin llegar al punto de generalización de las propiedades y resultados como a consecuencia de un mal análisis de sus propiedades. La población que desea valorar. Por tanto, incluso es importante examinar cuál es el mejor método e instrumento a utilizar para recoger información.

En consecuencia, la teoría de los dos factores de la satisfacción del cliente sostiene que algunas dimensiones de los bienes o prestaciones están relacionadas con la satisfacción del cliente, y muy diferentes dimensiones están relacionadas con la satisfacción del cliente. Por tanto, se asocia a cada transacción concreta, en

contraposición a una actitud hacia un producto o servicio que es general y puede existir sin una experiencia personal específica de compra y consumo. La calidad del servicio percibida corresponde a la actitud hacia un servicio y no está vinculada a cada transacción concreta, como la satisfacción del cliente, sino que es una evaluación global o total del servicio que brinda la entidad a los usuarios que van a utilizar el servicio, por eso mismo que los colaboradores deben dar una buena atención al cliente (Carmona y Leal, 1998).

Conceptualizamos así las siguientes dimensiones de la variable calidad del servicio público: Como primera dimensión, tenemos las necesidades de las personas, según Noberto (2007), hace referencia que estas necesidades públicas son las que surgen de la existencia social y se satisfacen con la actuación del Estado. Estos servicios públicos pueden clasificarse como esenciales o no esenciales en función de su importancia y/o relevancia social. Por lo que respecta a la segunda dimensión, que es el valor del servicio según Ruiz et al. (2004) significa que es la valoración del cliente del servicio recibido, en el que todos los beneficios y sacrificios percibidos del servicio se procesan conjuntamente en la mente del cliente, formando una valoración global del proveedor del servicio. Esta decisión afecta a la respuesta y comportamiento actuales y futuros del cliente hacia el proveedor de servicios.

Por tanto, la tercera dimensión sobre el fortalecimiento del servicio, según Carranza (2017), menciona que la formación es importante en el fortalecimiento del servicio ya que es un proceso que pretende mejorar el rendimiento de los funcionarios mediante el desarrollo de habilidades y conocimientos, que a su vez permiten reforzar su capacidad y alcanzar sus objetivos institucionales. Del mismo modo la cuarta dimensión, tenemos al liderazgo, nos da entender quien tiene dominio de servidor se refiere que cuenta con característica de líder, lo cual brinda ayuda a los demás sobre todas las preferencias (Del Carmen, 2021). Por último, la quinta dimensión sobre la cultura de calidad considera el autor Combeller (1993) como un elemento esencial de la cultura empresarial. Éste último hace referencia a un aglomerado de valores y creencias compartidas que interactúan con las personas,

estructuras y sistemas de una organización para crear estándares de comportamiento.

Finalmente, se plasmó para la investigación la hipótesis general: Existe relación positiva y significativa entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024. En cambio, para las hipótesis específicas: El nivel de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024, es alto; El nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024, es alto; Existe relación positiva y significativa muy alta, entre las dimensiones de la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024.

II. METODOLOGÍA

Referente a metodología de este estudio contó con los siguientes: asimismo el estudio fue de tipo básica, acrecentara con conocimientos para la variable de estudio 1 y 2, con la finalidad de definir de una forma que se pueda entender el significado de ambas variables de estudio. Por ende, estas investigaciones de tipo básica tienen como característica contribuir a obtener conocimientos nuevos. Mediante la revisión literaria de investigaciones anteriores que sean científicas o de fuentes que sean confiables (Consejo Nacional de Ciencias, Tecnológica – CONCYTEC, 2018). Mientras que para esta investigación se empleó un diseño de estudio no experimental, ya que el recojo de los datos serán en un solo tiempo determinado, por consiguiente, no se manipulan los instrumentos de cada variable y permanecerán en sí. De igual manera este diseño de investigación no experimental se refiere a que no se va a manipular de forma deliberada las variables de estudio. Con el fin de observar el acontecimiento o hecho en su estado natural, para luego examinarlos (Hernández et al., 2014).

También el estudio contó con un enfoque cuantitativo, esto significa que todos los datos numéricos o estadísticos fueron analizados por medio de fórmulas, como también procesos estadísticos (Sánchez, 2019). Además, este enfoque sirve para realizar la recolección de datos numéricos, al mismo tiempo poder corroborar la hipótesis de estudio, realizar el análisis estadístico en base con la medición numérica, esto con el fin de poder implantar modelos de conducta y de esa forma probar las teorías. Asimismo, este estudio cuenta con corte transversal puesto que la recopilación de la información se dio en un tiempo definido o en un lapso de tiempo corto. La población fue los usuarios de la municipalidad distrital de San Rafael de la provincia de Bellavista 2024. Mientras que para Rodríguez y Mendivelso (2018), en este tipo de estudio se analizan un aglomerado de personas o también se recopila información dentro de un tiempo o periodo breve.

Igualmente, la investigación incluye un diseño descriptivo-correlacional, lo cual explico sus características de ambas variables con sus dimensiones. Para luego

instituir si existiera relación o no entre las variables del estudio. Por eso mismo para Hernández et al. (2014), los diseños de estudio de tipo descriptivo se enfocan en lo que es el análisis y la explicación de sus propiedades de cada uno de los sujetos que se consideraron para el estudio. Por consiguiente, los estudios correlacionales es un tipo de método de investigación no experimental en el que un investigador mide dos variables. Para poder Comprender y probar la vinculación estadística entre ellos sin la influencia de ninguna variable ajena. En cuanto a la matriz de operacionalización de variables de gestión municipal y calidad del servicio público se encuentran ubicado en el anexo 01 y mientras que la matriz de consistencia se ubica en el anexo 02.

En lo que respecta a la población para el estudio de investigación está conformada por 100 usuarios de la municipalidad distrital de San Rafael de la provincia de Bellavista. Lo cual Escobar et al. (2019), menciona que la población viene a ser nada menos que el conjunto de los elementos que constituyen el total del objeto o persona lo cual se desea investigar. A continuación, se consideraron los criterios de inclusión y exclusión para este estudio: donde en el Criterios de inclusión solo Estarán incluidos en la investigación los usuarios que ocupan el servicio en la municipalidad de San Rafael de la provincia de Bellavista, que sean de sexo femenino y masculino, que sus edades oscilen entre 18 a 65 años de edad y todos los usuarios que quieran ser partícipes de manera voluntaria.

Como también los criterios de exclusión de esta investigación excluye a los usuarios de la municipalidad de San Rafael de la provincia de Bellavista que no dan su consentimiento para que se le realice o tome el instrumento de estudio. Asimismo, a los usuarios que no se encuentran en horario de atención al cliente, no se considerara a los instrumentos que se encuentran llenados de manera incorrecto o incompleto. Por eso mismo también no deben tener menos o más de la edad límite es decir no tener menos de 18 o mayor de 65 años de edad. Lo cual la Muestra se define como un sub – aglomerado de la población que es un fiel reflejo de este grupo y de sus valores. (Hernandez et al., 2014). Entonces la muestra del estudio está

conformada por el 100% de la población de estudio, lo que quiere decir que son 100 usuarios de la municipalidad distrital de San Rafael de la provincia de Bellavista. Lo cual cumplen con los respectivos criterios de inclusión y exclusión de la investigación.

Además, el muestreo viene a ser el método utilizado para seleccionar componentes de la muestra de la población total (Hernández et al., 2014). Para la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico lo cual esta es una técnica que selecciona a quienes formarán parte de la muestra. Lo cual evita hacerlo de forma aleatoria, según la valoración del investigador. Por lo tanto, la Unidad de análisis fue un usuario de la municipalidad distrital de San Rafael de la provincia de Bellavista región San Martín, 2024. En tal sentido la técnica e instrumento de recolección de datos que se utilizó para esta investigación fue la encuesta, ya que con esto se logró recoger los datos de los usuarios que decidieron participar de la investigación y lo cual tuvieron un cuestionario debidamente estructurado, luego se procedió a realizar el análisis estadístico (Hueso & Cascant, 2012).

Entonces el instrumento que fue utilizado en la investigación es el cuestionario, al tratarse de un método de investigación cuantitativa donde el investigador recoge información por intermedio de un cuestionario prediseñado, sin modificar el entorno o proceso en el que se recoge la información. En tal sentido la variable gestión municipal cuenta con un cuestionario que equivale a 16 ítems, que está dividido en cuatro dimensiones que son: Planificación y desarrollo municipal (1, 2, 3 y 4); Organización (5, 6, 7 y 8); Presupuesto financiero y tributario (9, 10, 11 y 12); Evaluación de control (13, 14, 15 y 16). En lo que respecta a la variable calidad del servicio público en su totalidad cuenta con 19 ítems, está constituido por cinco dimensiones que son: Necesidades de las personas (1, 2, 3 y 4); Valor del servicio (5, 6, 7 y 8); Fortalecimiento del servicio (9, 10, 11 y 12); Liderazgo (13, 14, 15 y 16); cultura de calidad (17, 18 y 19). En lo que concierne a ambos instrumentos su escala de medición será de tipo ordinal.

En lo que respecta a la validez significa que es el grado en el que un instrumento mide realmente la variable que pretende valorar (Hernández et al., 2014). Referente al estudio la validez de los instrumentos se realizó mediante 5 juicios de expertos que cuentan con el grado de maestros en gestión pública y con el grado de doctor. Los datos obtenidos se procesaron mediante el programa Excel 2022 de acuerdo a la puntuación que dieron los expertos, el estadístico que se utilizará para sacar los resultados de la validez de los instrumentos fue mediante el V de Aiken. El cual arrojó como resultado de la variable gestión municipal un 1.00 y la variable de calidad del servicio público arrojó como resultado un 1.00 lo que quiere decir que los instrumentos cuentan con validez suficiente, ser aplicado a un 100% a la muestra de estudio.

Referente a la confiabilidad por el cual esta investigación tuvo como muestra piloto a 20 usuarios de una municipalidad distrital externa a la muestra y población de estudio. De igual modo el baseado de los datos fueron procesados mediante el programa de Excel 2022 que después nos sirvió para medir la consistencia por medio del Alfa de Cronbach. En que el resultado del instrumento de gestión municipal arrojó 0.87 y calidad del servicio público se obtuvo como resultado 0.86, qué quiere decir que los instrumentos son excelente confiable para su utilidad. Lo cual Rodriguez-Rodriguez & Reguant-Alvarez (2020), menciona que la confiabilidad no debe ser menor a 0.70 y si mayor a 0.80 para considerarlo aceptable o confiable dicho instrumento.

En lo que concierne a los procedimientos de las variables fueron valoradas de manera objetiva, sin manipular los datos en ventaja o desventaja. Es por eso mismo que la investigación vine a ser no experimental, que es transversal, ya que el recojo de información de las variables se dieron en un tiempo determinado. Por tanto, esta investigación se desarrolló empezando por determinar el problema con el fin del estudio. A continuación, se utilizaron artículos de investigación científica, libros y tesis de doctorado, de esa forma se validó lo que es el marco teórico, El instrumento fue diseñado para recabar información sobre cada variable que se utilizó a mediante

la muestra, luego se procedió a enviar a la solicitud a la municipalidad de San Rafael. Después, de haber recogido la información numérica, se hizo lo que es procesar la estadística descriptiva mediante el análisis de los datos, por consiguiente, se obtuvo los resultados tanto cuantitativos y cualitativos, se han determinado por el programa Excel y SPSS v.25.

Asimismo, el método de exploración en cuanto a los datos que se utilizaron la estadística descriptiva fue con el fin de poder contestar los objetivos, al mismo tiempo evidenciar las hipótesis de estudio. Por consiguiente, para el tipo de distribución en cuanto el muestreo se empleó la estadística inferencial, se aplicó el test de Kolmogorov Smirnov, en vista de que la muestra es mayor a 50. También se consideró que si la significancia es menor a 0,05 se aceptara las hipótesis, asimismo se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson, el cual decidió si hay o no vinculación en cuanto a las variables estudiadas.

Respecto a los principios éticos de investigación tanto internacional y nacional se consideraron los siguientes: en cuanto al principio de beneficencia tiene como propósito de favorecer al sujeto de investigación coadyuvando a reconvertir el problema de investigación hallado. Mientras que el principio de no maleficencia se tendrá en cuenta no causar ningún daño a los sujetos de estudio ni en lo físico y tampoco en lo psicológico, teniendo en consideración los lineamientos de la universidad César Vallejo. También el principio de autonomía se refiere que para el estudio se respetará la decisión del participante si quiere o no ser parte del estudio, sin obligar y por eso mismo se les pedirá su consentimiento informado. Por último, el principio de ética de justicia se basa en la ecuanimidad, ya que mediante eso da paso a que todos tengan la misma oportunidad y derecho a participar del estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de gestión municipal en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	46	46%
Medio	38 – 59	51	51%
Alto	60 – 80	3	3%
Total		100	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios de la municipalidad distrital de San Rafael 2024.

Interpretación:

En lo que respecta a la tabla 1 del total de los encuestados que fueron 100. Se puede decir que 51 usuarios se encuentran en un nivel medio, con un porcentaje de 51%, mientras que 46 usuarios se ubican en nivel bajo y por último 3 usuarios se encuentran en nivel alto, con un 3%. Llegando a la conclusión que la gestión municipal en el distrito de San Rafael aún existe falencias en lo que es la administración pública de los recursos del estado, por ende, como consecuencias existe diferentes falencias al momento de brindar un buen servicio al ciudadano de esa localidad. Por la mala gestión de la autoridad edil de la comunidad.

Tabla 2

Nivel de calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael – Bellavista – San Martin, 2024.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19 – 42	25	25%
Medio	43 – 66	57	57%
Alto	67 – 90	18	18%
Total		100	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios de la municipalidad distrital de San Rafael 2024.

Interpretación:

Correspondiente a la tabla 2 se observó que de los 100 encuestados 57 usuarios se encuentran en el nivel medio, ya que corresponde a un 57%. De igual manera 25 usuarios se ubican en nivel bajo, con un porcentaje de 25%. Finalmente 18 usuarios se encuentran ubicados en un nivel alto, con un 18%. Lo cual estos resultados nos muestran que aún sigue existiendo una inadecuada calidad del servicio público, por parte de sus colaboradores hacia los usuarios que utilizan el servicio de la entidad pública en este caso la municipalidad distrital de San Rafael. Por ende, se ve reflejado en los resultados que se obtuvo que la calidad del servicio que brindan no viene siendo el ideal para el usuario, como consecuencia no están cumpliendo con las necesidades y perspectiva del ciudadano, que se merece un buen trato por parte de la entidad prestadora.

Tabla 3

Prueba de normalidad.

Variables	K – S	gl	p
Gestión municipal	,088	100	,056
Calidad del servicio público	,084	100	,077

Fuente: Base de datos adquiridos del SPSS V.27

Interpretación:

Referente a la tabla 3, se observó que el p- es de ,056 de la variable gestión municipal y la variable calidad del servicio público cuenta con una significancia de ,077, significa que cuentan con una distribución normal. Por consiguiente, para realizar esta prueba se tuvo como muestra a 100 usuarios encuestados, donde se realizó mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirno. Por ende, se utilizó el coeficiente correlación de Pearson.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones de gestión municipal y calidad del servicio público.*

Variable		Dimensiones de la variable gestión municipal			
		Planificación y desarrollo municipal	organización	Presupuesto financiero y tributario	Evaluación de control
Calidad del servicio público	Correlación de Pearson	-,225	,096	,114	-,051
	Sing. (bilateral)	,025	,342	,260	,616
	N	100	100	100	100

Fuente: Base de datos adquiridos del programa SPSS V.27**Interpretación:**

En cuanto a la tabla 4, se visualiza que la correlación de Pearson de la dimensión de planificación y desarrollo es de -,225 (correlación negativa baja), mientras que para organización es de ,096 (correlación positiva muy alta), asimismo para presupuesto financiero y tributario es de ,114 (correlación positiva muy baja) y en lo que concierne a evolución del control es de -,051 (correlación negativa moderada). En lo que respecta a su significancia se puede observar que tanto para las dimensiones de organización, presupuesto financiero y tributario y evaluación de control su p – valor es mayor a 0,05 (,342, ,260, ,616) y mientras que para planificación y desarrollo municipal su significancia es de menor a 0,05 (,025), que cuenta con relación. Por ende, se procedió a rechazar la hipótesis 3 de investigación, ya que no existe relación entre las dimensiones de la variable de gestión municipal con la variable calidad del servicio público.

Tabla 5

Relación entre gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael – Bellavista – San Martín, 2024.

Variables		
V1: Gestión municipal.	Correlación de Pearson	-,031
V2: Calidad del servicio público.	Sig. (bilateral)	,756
	N	100

Fuente: Base de datos adquiridos del SPSS V.27.

Interpretación:

En lo que respecta a la tabla 5, se puede visualizar que la correlación de Pearson entre las variables de estudio es de -,031, lo que quiere decir que tiene una correlación negativa baja, que su significancia es mayor a 0,05 (,756), significa que no hay relación entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de estudio general por no existir relación entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

En este apartado, los hallazgos obtenidos se contrastan con casos anteriores, en vista de que el nivel de gestión municipal está en medio con un 51%, bajo 56% y alto 3%. Asimismo, estos resultados se deben a que la institución municipal del distrito de San Rafael no implementa gran efecto para crear desarrollo, incluso porque las necesidades de la población no se están satisfaciendo de forma efectiva. Estos resultados están relacionados con lo que menciona en sus estudios Pérez-Yauli et al. (2022) y De la Torre y Núñez (2023) donde afirma que para dar cumplimiento con las normas que están establecidas en la constitución y el gobierno local se debe realizar lo que es una mejor calidad en el servicio que se brinda al ciudadano, al mismo tiempo considerar continuamente la participación de la población, de esa forma se garantice que los servicios se den de acuerdo a las necesidades de la población usuaria. También que las municipalidades deberían ser eficientes en cuanto a los datos estén actualizados, de esa manera puedan proporcionar la información correcta y en un lapso de tiempo oportuno, no causar malestar del usuario.

Mientras que estos resultados difieren con los estudios de Acosta (2022) y Armas (2022) afirman en su investigación que tanto la gestión municipal y calidad del servicio cuenta con una correlación positiva, lo quiere decir al existir correlación significa que cuenta con una adecuada atención al ciudadano en las municipalidades, esto se da por que el personal que labora en dichas instituciones públicas son capacitados constantemente, cuentan con una planificación estratégica establecida. Esto a su vez va a generar en el usuario la confianza en la entidad municipal al momento que va a requerir del servicio. Concerniente a los resultados obtenidos divergen con las investigaciones de López (2020) y Villegas y Noelia (2023) lo cual exponen que tanto en gestión del municipio, como en la calidad del servicio que brinda la entidad cuenta con una relación positiva, lo que da a entender es que al existir una adecuada gestión en

el municipio por ende habrá una buena atención al usuario que por parte de la entidad prestadora del servicio.

Asimismo, es importante no olvidar las falencias que cuenta la gestión de las entidades públicas, de ese modo no puedan proporcionar un servicio óptimo por los diferentes inconvenientes como es el saneamiento, los constantes reclamos por parte del usuario por no brindar una atención de calidad ya sea de manera presencial o virtual (mesa de partes virtual) y al no contar con la tecnología adecuada. Referente a estas problemáticas que existen en las entidades públicas se sugiere que propongan ideas innovadoras en bien de la entidad. Sin dejar a lado lo que es el control interno que deberían tener los colaboradores de los municipios, de esa manera poder obtener resultados favorables en bien de la municipalidad. Mientras que en la teoría de la burocracia nos da a entender que su objetivo de una entidad es en dar solución los distintos problemas de forma inmediata que pueda tener la población. Con respecto a los colaboradores, debe quedar claro que el patrimonio y los recursos del estado que están a su cargo, no son de su propiedad, que se debe respetar la cultura, etnia y su historia de cada uno de sus integrantes de la comunidad (Andresky, 2013).

Por otra parte, Arriagada (2002) y Salazar et. al (2022), mencionan que la gestión municipal es el trabajo que es realizado de manera grupal, que su objetivo principal es de asegurar que la parte económica, social, física, costumbres tengan apropiadas las condiciones para su normal desarrollo y sin dejar de lado la parte humana en los colaboradores de la entidad en este caso de la municipalidad distrital de San Rafael, todo esto servirá para que puedan brindar un mejor servicio y calidad de vida a los usuarios y población en general. Concerniente al nivel de calidad del servicio público es medio al 57%, bajó al 25% y alto al 18%, estos resultados se deben a que la municipalidad distrital de San Rafael no desarrolla procesos efectivos que mejoren la calidad de los servicios prestados a los clientes, ayudan a que las necesidades presentadas no se cubren a tiempo. Estos resultados están relacionados con lo descrito por Mogollón (2019), con su teoría

de la calidad total afirma que para que una organización o entidad pública logre tener la capacidad de brindar una mejor calidad en el rendimiento se debería de empezar por quitar pensamientos negativos que generan desconfianza y bajo desempeño de los colaboradores.

Asimismo, Araujo y López (2022), asevera que el objetivo del modelo SERVQUAL es de proporcionar y normar lo que es la calidad del servicio que adquieren los ciudadanos. Donde las decisiones que se tomen sean a base de cómo se encuentra la realidad de la comunidad y sus integrantes, no en base a aseveraciones que se encuentran fuera de contexto. Ya que este modelo se basa tanto en la parte emocional de la población que influye en gran medida para tomar decisiones que sean en beneficio de la población usuaria de los servicios que brinda la entidad pública en este caso la municipalidad. Por ende, Carmona y leal (1998) refiere que todo servicio o bien que brinda una entidad está relacionado a que el usuario se encuentre o salga satisfecho. Todo eso está a sujeto de evaluación por el mismo cliente que va adquirir el servicio.

Por eso es importante que la municipalidad de San Rafael brinde a sus usuarios un servicio de calidad, donde el colaborador pueda cumplir con todos los requisitos exigidos por el cliente, eso se va dar cuando la entidad se comprometa con sus trabajadores en capacitarlos y proporcionarlos con recursos materiales de acuerdo al área donde laboran. En cuanto a Aliaga Y Alcas (2021), refiere que la calidad del servicio vine a ser una guía de administración sobre la calidad en conjunto de niveles que corresponden a una entidad que al mismo tiempo esté vinculado de esa manera la entidad en relación cuente con la capacidad de poder administrar o tener el control de calidad de manera sistematizada, puedan cumplir con los objetivos establecidos en cuanto a la gestión del municipio y brindar un servicio de calidad al usuario.

En lo que concierne a las 4 dimensiones de gestión municipal en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024, no existe relación, dando como resultado un p- valor mayor a 0,05, lo cual se rechaza la hipótesis 3. Es por eso

mismo que esta investigación difiere del estudio de López (2020) y Castillo et al. (2020), donde mencionan que en su investigación existe relación positiva en lo que es la administración pública, lo que nos podemos dar cuenta es que en estas entidades cuentan con una buena gestión y calidad al momento que proporcionan el servicio a sus clientes día a día. Como también no hay que dejar a lado que las entidades pueden presentar diferentes falencias en el aspecto de la gestión lo cual van a obstruir para proporcionar un adecuado servicio. En cuanto a este estudio se asemeja con lo mencionado en su investigación de Casiano y Cueva (2020) y Tumi (2020), lo cual encontraron que las municipalidades de Chachapoyas y puno los servicios que están brindando no están siendo los adecuados, esto ha generado que los pobladores muestran su malestar, creando en ellos la desconfianza en la gestión que realiza las municipalidades en cuanto al servicio.

Referente a esta investigación tiene similitud con lo expuesto en su estudio Zavala y Vélez (2020) y Pedroza et al. (2021), donde dan a conocer que la población no utiliza de manera continua las plataformas virtuales de la entidad, eso se debe a la falta de información y conocimiento de los diferentes servicios que brinda la municipalidad. También se observó que el clima laboral tiene injerencia en los trabajadores, ya que eso trae como consecuencia bajo rendimiento, uno de ellos se debe a los distractores que hay, eso a la larga termina afectando en los resultados en la municipalidad. Todo esto genera que la población no utilice el servicio de manera constante, por la mala información que proporcionan los mismos colaboradores de la entidad, trayendo como consecuencia el malestar y constantes reclamos por parte del usuario hacia el trabajador y el municipio.

Correspondiente a Chiavenato (2007), hace mención en la teoría general de la administración, que su objetivo es que la administración está encaminada a los logros de propósitos de los resultados, entre ellos está la eficacia que es nada menos lograr que el producto o el servicio que brindan se realice en tiempos cortos, que los precios sean de acorde a la economía de la ciudadanía, de esa manera se dé un adecuado uso de los recursos del estado. Donde también hace hincapié que

para lograr el éxito de una entidad es primordial que esté dirigido por un líder que posea lo que son las habilidades blandas, por ende, pueda asegurar que entre sus colaboradores exista un ambiente laboral adecuado, ya que un gestor es una persona que sabe direccionar a sus trabajadores y al mismo tiempo a la organización de acuerdo al recurso que cuenta la entidad y le dé el debido uso adecuado a ello.

Asimismo, se evidencio que no existe relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024, por el motivo que sus p- valor es mayor a 0,05, que quiere decir que su significancia fue de ,756, con un r de -,031. Lo cual se tuvo que rechazar la hipótesis general del estudio. Por ende, al no haber relación no hay correlación, es por eso mismo que la variable gestión municipal no influye en la variable calidad del servicio público. Lo anterior expuesto se asemeja a lo mencionado por Afroj et al. (2021) y Makki y Zien (2021), afirma en su estudio que la gestión municipal y calidad del servicio prestado no es el adecuado en las municipalidades de Bangladesh y Líbano, todo eso se debe a la calidad del servicio que brindan a sus usuarios. Por ende, es consecuencia de un inadecuado direccionamiento que están dando mediante la gestión en la entidad, uno de las falencias es que los gobiernos tienen conocimiento de la problemática y no hace nada por subsanar, ya que en esta globalización es prioridad que la entidad o municipios actualice a sus colaboradores y en la parte de tecnología.

Mientras que Paredes (2020) y Piyasunthornsakul (2022), en su estudio no coincide con lo mencionado anteriormente, ya que como resultado dio que si existe relación entre sus variables de investigación, que queda como sustento que en la entidad si prestan adecuadamente sus servicios al usuario en los diferentes municipios de Ecuador y Kaeng Khoi (Tailandia). Es por eso mismo que tomaron en consideración el de programar y llevar él inspección en cuanto a la administración de las entidades. Esto es importante para tomar decisiones con respecto al buen funcionamiento de la entidad. Por otro lado, Matos (2022) y Ruiz

(2022), en su estudio coinciden con lo expuesto anteriormente, donde mencionan que entre ambas variables no existe relación. Lo cual refleja que en la gestión del municipio cuenta con deficiencias en referente a la calidad que brindan de los servicios al ciudadano, por ende se verá afectado, lo quiere decir es que si no hay una buena administración por parte de sus autoridades y colaboradores dentro de la entidad no podrán dar cumplimiento de acuerdo a lo planificado mediante sus objetivos y metas, como consecuencia se verán afectados los usuarios, ya que la municipalidad no podrá proporcionarles un servicio de acorde a la población. El único objetivo y responsabilidad de la entidad es cumplir de manera eficiente y eficaz en los servicios que brinda.

V. CONCLUSIONES

No existe relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024, ya que su p – valor es mayor a 0,05 (,756).

Referente al nivel de gestión municipal su escala media se ubica con un 51%, que queda como evidencia que no existe una adecuada gestión municipal en la entidad, como consecuencia termina afectando a la buena administración y manejo de los recursos del estado.

Mientras que para el nivel de calidad del servicio público su escala medio se sitúa con un 57%, con estos resultados quedó como evidencia que la calidad del servicio público en la entidad se encuentra con varias falencias a la hora de brindar los servicios al usuario por parte de los colaboradores de la municipalidad distrital de San Rafael.

No existe relación entre las dimensiones de organización, presupuesto financiero y tributario y evaluación de control, ya que cuentan con un p - valor mayor a 0,05 y mientras que para la dimensión de planificación y desarrollo municipal si cuenta con relación por tener una significancia menor a 0,05, por ende, tiene una correlación de Pearson -,225, que significa correlación negativa baja.

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde distrital de San Rafael, ordenar los objetivos estratégicos juntamente con la política nacional y sectorial, asimismo vincularlos con el propósito fundamental de la entidad, expuesto con las distintas demandas del ciudadano. Donde sustenta los antecedentes de Mercancías (2022), por es importante para lograr los derechos fundamentales del peruano, son necesarias que las políticas cumplan con su objetivo de igualdad social, con eso garantizar lo que es la equidad tanto de oportunidades y libre acceso de manera global de los servicios básicos.

Al alcalde distrital de San Rafael, que haga partícipe continuo a la población de las diferentes actividades del municipio como en el presupuesto participativo, asimismo de involucrarse en las diferentes comisiones de trabajo, esto con el fin de que los funcionarios del municipio den un buen uso de los recursos del estado. Por ende, esto está fundamentado en los antecedentes de Palomino & Torres (2023) existen normas y leyes que apoyan la participación como derecho esencial del individuo en el ámbito del desarrollo del estado.

Al Alcalde distrital de San Rafael y Gerente Municipal, fomentar lo que es la organización comunitaria durante el desarrollo de la estimación en cuanto a la administración municipal, con el propósito que la ciudadanía sea el inspector del uso que le dan a los recursos del estado. Es por eso mismo que los bienes del estado o patrimonio deben utilizarse de manera adecuada por sus colaboradores, está fundamentado en el antecedente de Guardia (2021)

Al área de recursos humanos de capacitar a sus trabajadores en temas como son el manejo de habilidades blandas y los procedimientos administrativos, de esa manera cuenten con las herramientas adecuadas para brindar información de acorde a ley, en los tiempos establecidos, con un buen servicio al usuario. Asimismo, está sustentado en su estudio de Makki y Zien (2021), que para brindar un buen servicio al usuario es importante capacitar al personal sobre el adecuado manejo de la entidad y estar actualizado en cuanto al manejo de la tecnología.

REFERENCIAS

- Acosta Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*, Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Aliaga Díaz, S. & Alcas Zapata, N. (2021) 'Análisis de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Atención de los Partos Humanizados en UN Hospital Nacional de Lima', *INNOVA Research Journal*, 6(1), pp. 18–30. doi:10.33890/innova.v6.n1.2021.1490.
- Alonzo Rolfo, E. N. (2021). El plan estratégico institucional y el logro del objetivo de fortalecimiento de la gestión institucional en el tercer y cuarto trimestre del 2019 en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10490>
- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Atardi, E. (2022). *La gestión municipal estuvo entre los cuatro principales problemas de los barcelonenses cuando Hereu era alcalde*. *Newtral y Verificat*. <https://www.newtral.es/gestion-municipal-barcelona-factcheck/20220128/>
- Araujo Romero , L. A., & Lopez Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Andreski, S. (2013). *Max Weber on capitalism, bureaucracy and religion*. Routledge (4ta. ed.)
- Armas Vallejos, G. D. J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes De Economía Y Sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>

- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/5582>
- Beeri, I. (2021). Lack of reform in Israeli local government and its impact on modern developments in public management. *Public Management Review*, 23(10), 1423-1435. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1823138>
- Bojang, M. B. (2020). Beyond new public management paradigm: The public value paradigm and its implications for public sector managers. *Journal of Public Value and Administrative Insight*, 3(2), 1-10. <https://doi.org/10.31580/jpvai.v3i2.1381>
- Bonardo, D. (2009). Los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local. *Revista Pilquen*, (11), 0-0. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-31232009000100001&script=sci_arttext
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. <https://hdl.handle.net/11441/78838>
- Carrera, O. I., Delgado, M. A., Castro, J. C., & Vargas, V. P. (2023). Los tributos del Ecuador y su participación en el presupuesto general del estado. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 69-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9124228>
- Carranza Campos, L. L. (2017). Fortalecimiento del servicio civil para mejorar la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Curgos, año 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/11281>
- 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>
- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

- Combeller, C. R. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. Iteso.
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IAcY7k6GKbUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Combeller,+C.+R.+\(1993\).+El+nuevo+escenario:+la+cultura+de+calidad+y+productividad+Castillo+Salazar,+R.+N.,+C%C3%A1rdenas+Murrieta,+M.,+%26+Palomino+Alvarado,+G.+del+P.+\(2020\).+Calidad+del+servicio+municipal+desde+la+perspectiva+del+ciudadano.+Ciencia+Latina+Revista+Cient%C3%ADfica+Multidisciplinar,+4\(2\),+898-913.+&ots=BDgeq2j2jc&sig=DYt_lizna-MguBLGAzt0eN6f9fk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IAcY7k6GKbUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Combeller,+C.+R.+(1993).+El+nuevo+escenario:+la+cultura+de+calidad+y+productividad+Castillo+Salazar,+R.+N.,+C%C3%A1rdenas+Murrieta,+M.,+%26+Palomino+Alvarado,+G.+del+P.+(2020).+Calidad+del+servicio+municipal+desde+la+perspectiva+del+ciudadano.+Ciencia+Latina+Revista+Cient%C3%ADfica+Multidisciplinar,+4(2),+898-913.+&ots=BDgeq2j2jc&sig=DYt_lizna-MguBLGAzt0eN6f9fk#v=onepage&q&f=false)
- Concytec, N. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. *Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt..._version_final.pdf*.
- De la Torre, S., & Núñez, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de la Gestión*, (14), 53-73.
<https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- Del Carmen Villasmil-Molero, M., Romero, F. J., & Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del estado Zulia, Venezuela. *Revista de ciencias sociales*, 27(2), 199-216.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927659>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Reviewing the concept of service quality and models for measuring it. *Innovar*, 15(25), 64-80.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.
- Decreto Supremo N.º 054-2018-PCM, (2018) Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3104-054-2018->

- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). 3Ciencias.
- Fierro, I., & Villalva, M. (2017). El liderazgo democrático: una aproximación conceptual. *INNOVA Research Journal*, 2(4), 155-162. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n4.2017.210>
- Funck, E. K., & Karlsson, T. S. (2020). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability & Management*, 36(4), 347-375. <https://doi.org/10.1111/faam.12214>
- García Zambrano, X., & Sánchez Enríquez, J. (2019). Evaluación del Control Interno a la Gestión de Inventarios de IMPORELLANA S.A en Santo Domingo, periodo 2017. *Ciencias Sociales Y Económicas*, 3(1), 38–57. <https://doi.org/10.18779/csye.v3i1.281>
- Gómez MacFarland, C. A. (2017). Los planes de desarrollo municipal en México y la participación ciudadana. Un análisis del marco jurídico. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 50(150), 1149-1177. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2017.150.11836>
- Grajales-Gaviria, D. A., & Castellanos-Polo, O. C. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín (Evaluation of Internal Control in the Treasury Process at Small and Medium-Sized Companies in Medellin). *Revista Cea*, 4(7). <https://ssrn.com/abstract=3519466>
- Guardia Pulache, J. J. (2022). El control de bienes muebles y su incidencia en la gestión patrimonial en la municipalidad distrital de Pachacámac–2021. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2177>
- Gutierrez, M. S. R. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>

- Hernández Verme, Paula Lourdes, & Herrera Madrid, Paulina. (2018). Corrupción, Gobernabilidad y Crecimiento Económico. Un estudio empírico. *Acta universitaria*, 28(spe), 31-41. <https://doi.org/10.15174/au.2018.2006>
- Hernández Gracia, T. J., Duana Avila, D., & Polo Jiménez, S. D. (2021). Organizational climate and leadership at a Mexican public health institute. <https://www.cabidigitallibrary.org/doi/full/10.5555/20220077934>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Capítulo 9 Recoleccion de datos cuantitativos. R. Hernández Sampieri. *Metodología de la investigación*, 20194-267.
- Hueso González, A., & Cascant i Sempere, M. J. (2012). Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/4600>
- Chiavenato, I. (2007). Introduction to the General theory of administration. México: MC GRAW – HILL Interamericana Editores, S.A. <https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/handle/bhp/566?show=full>
- Chacón, J. I. A. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *Inciso*, 18(2), 127-141. <https://doi.org/10.18634/incj.18v.2i.632>
- Lu, C. Y., Suhartanto, D., Gunawan, A. I., & Chen, B. T. (2020). Customer satisfaction toward online purchasing services: evidence from small & medium restaurants. *International Journal of Applied Business Research*, 2(01), 1-14. <https://doi.org/10.35313/ijabr.v2i01.89>
- López, A. D. L. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lopez Malpartida, M. H. J. C., Aquije Loayza, M. L., Garay , D. L. E., Guzmán Meza, D. M. E., Vásquez Villacorta, M. J. A., & Mavila Canales, M. J. A. (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
- Núñez, L. A., Espinoza, N. B., Aguirre, W. P., & Arévalo, M. P. (2022). Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del

- Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo-Ecuador, 2018. *Boletín De Coyuntura*, (34), 07-15. <https://doi.org/10.31243/bcoyu.34.2022.1795>
- Locke, E. A. (1982). The Ideas of Frederick W. Taylor: An Evaluation. *The Academy of Management Review*, 7(1), 14–24. <https://apps.dtic.mil/sti/citations/ADA088147>
- Martín Ruiz, D., Barroso Castro, C., & Martín Armario, E. (2004). El valor percibido de un servicio. *Revista española de investigación de marketing ESIC*, 8 (1), 47–74. <https://idus.us.es/handle/11441/78231>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- MERCANCÍAS, C. Y. (2022). Plan estratégico institucional 2020-2025 ampliado. <http://www.sutran.gob.pe/>
- Mogollón Marchán, E. M. (2019). Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la Institución Educativa “Fidel Oyola Romero” N° 055, distrito de San Juan de la Virgen, Provincia de Tumbes, departamento de Tumbes, Año 2015. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6926>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Presupuesto público. Lima, Perú. <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162>
- Montecinos, E. (2002). Planificación del Desarrollo Municipal: mitos, realidades, discursos y propuestas. *Revista LIDER*, (10), 133-151. <https://revistaliderchile.ulagos.cl/index.php/liderchile/article/view/2257>
- Monsefú Montenegro, L. M. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66970>
- Morillo Revelo, J., Morales Puruncaja, I., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?. *FIGEMPA: Investigación Y Desarrollo*, 10(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>

- Makki, M., & Zein, A. E. (2021). The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 109. https://www.researchgate.net/publication/351143418_The_Impact_of_Change_Management_on_Service_Quality_Case_Study_for_Lebanese_Municipalities
- Matos Huamán, M. (2022). Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9419>
- NORBERTO C. DARCY. (2017). Revista Éforos, Instituto Latinoamericano del Ombudsman -Defensorías del Pueblo (ILO), IIª época n° 3, año 2017, p. 33 http://www.ilo-defensordelpueblo.org/images/pdf/Interior_Eforos_para_PDF.pdf
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <http://dx.doi.org/10.3390/su11041113>
- Palomino Bautista, J. L., & Torres De La Cruz, R. (2023). Participación ciudadana y gestión municipal en el distrito de Socos, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/6151>
- Paredes Álvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Pedroza Estrada, A. Y., Charris Balcázar, M. M., Mercado, A. E., & De León Fernández, W. (2021). Percepción ciudadana frente al gobierno abierto del municipio de Pueblo Bello - Colombia, año 2021. *Revista De La Facultad De Ciencias Económicas*, 27(2), 135–149. <https://doi.org/10.30972/rfce.2725662>
- Pérez-Yauli, Vicente Leonardo, Vaca-Acosta, Pablo Miguel, Castro-Sánchez, Fernando-De-Jesús, & Secaira-Durango, Patricio. (2022). El alcance del

- derecho a la buena administración pública en la legislación ecuatoriana. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 7(13), 69-80. Epub 21 de enero de 2023. <https://doi.org/10.35381/racji.v7i13.1995>
- Piyasunthornsakul, P., Yangprayong, P., & Phayaphrom, B. (2022). Evaluating the citizen satisfaction on service quality using the SERVQUAL Model: The case of Kaeng Khol Municipality, Thailand. *Journal of Management in Business, Healthcare, and Education*, 1(2), 1-19. <https://ssrn.com/abstract=4005048>
- Rifa, D. R. D., Rahmi, S. R. S., & Puttri, D. P. D. (2018). Testing On Real Use And User Satisfaction Enterprise Resource Planning On Banking Companies In West Sumatera. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 4(3). <https://doi.org/10.31869/me.v4i3.972>
- Ruiz Gutierrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Rodríguez , M., & Mendivelso, F. . (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. [//revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368](http://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368)
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Salazar, R. M. S., Salazar, G. I. S., Osorio, A. N. A., & Hernández, V. H. A. (2022). La gestión municipal, su importancia en la rendición de cuentas. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, (17). <https://doi.org/10.25009/hccs.v0i17.56>
- Salazar Taipei, D. (2022). MERITOCRACIA EN LA DESIGNACIÓN DE EMPLEADOS DE CONFIANZA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL. *ZHOECOEN*, 14(1), 115–124. <https://doi.org/10.26495/tzh.v14i1.2146>

- Sánchez, E. R. B., Pin, G. E. S., & Baque, M. Á. J. (2020). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos. *Avances*, 22(1), 51-63.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869115004>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria [Digital Journal of University Teaching Research]*, 13(1), 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sanz, J (2010). Imagen Corporativa: Influencia en la Gestión Empresarial. (2da ed.). Madrid: ESIC Editorial.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=O2hVVxHY9ecC&oi=fnd&pg=PA15&dq=magen+Corporativa:+Influencia+en+la+Gesti%C3%B3n+Empresarial&ots=K9y-7QFDdE&sig=nH2wFaDMAUR4Jjh6tYQYbjXOHZE#v=onepage&q=magen%20Corporativa%3A%20Influencia%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial&f=false>
- Villegas, A., & Noelia, M. (2023). El sistema de control interno y la gestión municipal del distrito de José Crespo y Castillo–Aucayacu 2020.
<http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/3965>
- Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros–Apurímac, 2019.
<https://hdl.handle.net/20.500.14168/505>
- Zavala-Choez, F. N., & Vélez-Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio De Las Ciencias*, 6(3), 264–281.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Municipal	Menciona que la gestión municipal es una tarea compartida con la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y sustentable. (Arriagada, 2002).	La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. La variable se mide con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Planificación y desarrollo municipal.	- Dinámica del entorno. - Características internas de la organización.	Ordinal
			Organización.	- Adecuación estructural.	
			Presupuesto financiero y tributario.	- Recaudación de los ingresos.	
			Evaluación de control.	- Control de planes. - Proceso de evaluación.	
Calidad del servicio público	La calidad se entiende como la estrategia que los recursos y prestaciones ofertados por el gobierno satisfacen las carencias y perspectivas a los individuos. (Decreto Supremo N° 054-2028-PCM, 2018).	La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, que será medida con una escala ordinal según las dimensiones que lo conforman de acuerdo a un cuestionario.	Necesidades de las personas.	- Libro de reclamaciones. - Características de los bienes y servicios.	Ordinal
			Valor del servicio.	- Necesidades. - Expectativas.	
			Fortalecimiento del servicio.	- Personal. - Infraestructura. - Tecnología.	

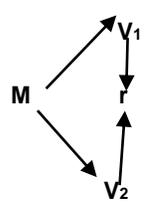
				- Condiciones de entrega.	
			Liderazgo.	- Recursos. - Barrera de cambio. - Espacios de articulación.	
			Cultura de calidad.	- Trabajo en equipo. - Uso compartido de conocimiento.	

ANEXO 2

Matriz de consistencia.

Título: La Gestión Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos
<p>Problema general:</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la Gestión Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael- ¿Bellavista- ¿San Martin, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de la Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de San Rafael- ¿Bellavista- ¿San Martin, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael- ¿Bellavista- ¿San Martin, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>- Determinar la relación entre la Gestión Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>- Identificar nivel de la Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024.</p> <p>- Identificar el nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024.</p> <p>- Definir la relación entre las dimensiones de la Gestión</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>- Existe relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>- El nivel de la Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024, es alto.</p> <p>- El nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024, es alto.</p> <p>- Existe relación positiva y significativa muy alta, entre las dimensiones de la Gestión Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024.</p>	<p>Técnica: La técnica que se utilizará será la encuesta</p> <p>Instrumentos: Para esta investigación se utilizarán dos instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario de Gestión Municipal. ▪ Cuestionario de Calidad del Servicio Público.

Bellavista-San Martin, 2024?	Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Rafael-Bellavista-San Martin, 2024.																	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>El estudio de investigación fue de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 <--> V2 </pre> <p>Donde: M = Muestra. V₁ = Gestión municipal. V₂ = Calidad del servicio público.</p>	<p>Población.</p> <p>La población objeto de estudio, estuvo conformado por 100 usuarios de la municipalidad de San Rafael de la provincia de Bellavista, los mismos que van a usar el servicio, durante el año 2024.</p> <p>Muestra.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 100 usuarios de la municipalidad de San Rafael de la provincia de Bellavista, el mismo que corresponde al total de la población.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1068 451 1318 500">Variables</th> <th data-bbox="1318 451 1614 500">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1068 500 1318 737" rowspan="3">Gestión Municipal.</td> <td data-bbox="1318 500 1614 557">Planificación y desarrollo municipal.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1318 557 1614 605">Organización.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1318 605 1614 695">Presupuesto financiero y tributario.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1068 695 1318 737"></td> <td data-bbox="1318 695 1614 737">Evaluación de control.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1068 737 1318 1159" rowspan="4">Calidad del Servicio Público.</td> <td data-bbox="1318 737 1614 826">Necesidades de las personas.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1318 826 1614 867">Valor del servicio.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1318 867 1614 956">Fortalecimiento del servicio.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1318 956 1614 997">Liderazgo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1068 997 1318 1159"></td> <td data-bbox="1318 997 1614 1159">Cultura de calidad.</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Municipal.	Planificación y desarrollo municipal.	Organización.	Presupuesto financiero y tributario.		Evaluación de control.	Calidad del Servicio Público.	Necesidades de las personas.	Valor del servicio.	Fortalecimiento del servicio.	Liderazgo.		Cultura de calidad.
Variables	Dimensiones																	
Gestión Municipal.	Planificación y desarrollo municipal.																	
	Organización.																	
	Presupuesto financiero y tributario.																	
	Evaluación de control.																	
Calidad del Servicio Público.	Necesidades de las personas.																	
	Valor del servicio.																	
	Fortalecimiento del servicio.																	
	Liderazgo.																	
	Cultura de calidad.																	

ANEXO 3

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Gestión municipal.

INTRODUCCIÓN:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión municipal. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

N°	PREGUNTAS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACION Y DESARROLLO MUNICIPAL						
1	¿Cómo considera el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales?					
2	¿Cómo califica el desarrollo de las actividades del plan de desarrollo municipal?					
3	¿Cómo considera el plan de desarrollo estratégico de la Municipalidad en función de la demanda poblacional?					
4	¿Cómo considera la difusión del plan operativo anual de la Municipalidad?					
ORGANIZACIÓN						
5	¿Qué percepción tiene de la estructura orgánica de la municipalidad en función a la demanda de la población?					

6	¿Cómo califica la estructura orgánica de la Municipalidad para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Concertado?					
7	¿Qué percepción tiene del reglamento de organización y funciones de la municipalidad?					
8	¿Cómo califica la autonomía del personal para el desarrollo de sus actividades?					
PRESUPUESTO FINANCIERO Y TRIBUTARIO						
9	¿Qué percepción tiene del presupuesto de la municipalidad con enfoque por resultados?					
10	¿Cómo considera la liquidación presupuestaria de los fondos de transferencia que realiza la municipalidad?					
11	¿Cómo considera las gestiones de la municipalidad para el recibimiento de préstamos de los entes financieros nacionales?					
12	¿Cómo califica las políticas de la Municipalidad en relación a la mora de la tributación municipal?					
EVALUACION DE CONTROL						
13	¿Cómo califica a la municipalidad ante la ejecución del Plan de Desarrollo Concertado?					
14	¿Cómo califica la evaluación de la Municipalidad al plan operativo anual?					
15	¿Cómo considera la organización de la comunidad en la evaluación y monitoreo de la ejecución presupuestal?					
16	¿Cómo considera la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal?					

Cuestionario: Calidad del servicio público.

INTRODUCCIÓN:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de servicio público. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

N°	PREGUNTAS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
NECESIDADES DE LAS PERSONAS						
1	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?					
2	¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?					
3	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?					
4	¿Cómo consideras la atención brindada?					
VALOR DEL SERVICIO						
5	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?					
6	¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?					
7	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?					
8	¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?					
FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO						
9	¿Cómo califica el interés el personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?					

10	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?					
11	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?					
12	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					
LIDERAZGO						
13	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?					
14	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los usuarios?					
15	¿Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?					
16	¿Cómo consideras la trasmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?					
CULTURA DE CALIDAD						
17	¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?					
18	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?					
19	¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?					

ANEXO 4

Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Variable 01: Gestión municipal.

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Gestión municipal.

Definición de la variable: Menciona que la gestión municipal es una tarea compartida con la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y sustentable. (Arriagada, 2002).

Dimensiones	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Planificación y desarrollo municipal	Dinámica del entorno.	¿Cómo considera el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales?					X						X						X						X	
		¿Cómo califica el desarrollo de las actividades del plan de desarrollo municipal?					X					X					X						X			
	Características internas de la organización.	¿Cómo considera el plan de desarrollo estratégico de la Municipalidad en función de la demanda poblacional?					X					X					X						X			
		¿Cómo considera la difusión del plan operativo anual de la Municipalidad?					X					X					X						X			
Organización.	Adecuación estructural.	¿Qué percepción tiene de la estructura orgánica de la municipalidad en función a la demanda de la población?					X					X					X						X			
		¿Cómo califica la estructura orgánica de la Municipalidad para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Concertado?					X					X					X						X			
		¿Qué percepción tiene del reglamento de organización y funciones de la municipalidad?					X					X					X						X			
		¿Cómo califica la autonomía del personal para el desarrollo de sus actividades?					X					X					X						X			
Presupuesto financiero y tributario.	Recaudación de los ingresos .	¿Qué percepción tiene del presupuesto de la municipalidad con enfoque por resultados?					X					X					X						X			
		¿Cómo considera la liquidación presupuestaria de los fondos de transferencia que realiza la municipalidad?					X					X					X						X			
		¿Cómo considera las gestiones de la municipalidad para el recibimiento de préstamos de los entes financieros nacionales?					X					X					X						X			
		¿Cómo califica las políticas de la Municipalidad en relación a la mora de la tributación municipal?					X					X					X						X			
	Control de planes	¿Cómo califica a la municipalidad ante la ejecución del Plan de Desarrollo Concertado?					X					X					X						X			
Evaluación de control.		¿Cómo califica la evaluación de la Municipalidad al plan operativo anual?					X					X					X						X			
	Proceso de evaluación	¿Cómo considera la organización de la comunidad en la evaluación y monitoreo de la ejecución presupuestal?					X					X					X						X			
		¿Cómo considera la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal?					X					X					X						X			

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable comunicación gestión municipal				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V1				
Nombres y apellidos del experto:	Oscar Roberto Reátegui García				
Documento de identidad:	42908592	Años de experiencia en el área:	8 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Centro de salud mental de la Banda de <u>Shilcayo</u>			Cargo:	Psicólogo
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	941355752
Firma	Física o digital			Fecha	05/06/2024
				 MINISTERIO DE SALUD RED DE SALUD SAN MARTÍN Dr. Oscar Roberto Reátegui García C.Ps.P. 17080 CSMC LA BANSA DE SHILCAYO	

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Gestión municipal.

Definición de la variable: Menciona que la gestión municipal es una tarea compartida con la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y sustentable. (Arriagada, 2002).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Planificación y desarrollo municipal	Dinámica del entorno.	¿Cómo considera el alineamiento de los objetivos estratégicos con las políticas nacionales y sectoriales?					X						X						X						X	
		¿Cómo califica el desarrollo de las actividades del plan de desarrollo municipal?					X						X						X						X	
	Características internas de la organización.	¿Cómo considera el plan de desarrollo estratégico de la Municipalidad en función de la demanda poblacional?					X						X						X						X	
		¿Cómo considera la difusión del plan operativo anual de la Municipalidad?					X						X						X						X	
Organización.	Adecuación estructural.	¿Qué percepción tiene de la estructura orgánica de la municipalidad en función a la demanda de la población?					X						X						X						X	
		¿Cómo califica la estructura orgánica de la Municipalidad para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Concertado?					X						X						X						X	
		¿Qué percepción tiene del reglamento de organización y funciones de la municipalidad?					X						X						X						X	
		¿Cómo califica la autonomía del personal para el desarrollo de sus actividades?					X						X						X						X	
Presupuesto financiero y tributario.	Recaudación de los ingresos.	¿Qué percepción tiene del presupuesto de la municipalidad con enfoque por resultados?					X						X						X						X	
		¿Cómo considera la liquidación presupuestaria de los fondos de transferencia que realiza la municipalidad?					X						X						X						X	
		¿Cómo considera las gestiones de la municipalidad para el recibimiento de préstamos de los entes financieros nacionales?					X						X						X						X	
		¿Cómo califica las políticas de la Municipalidad en relación a la mora de la tributación municipal?					X						X						X						X	
	Control de planes	¿Cómo califica a la municipalidad ante la ejecución del Plan de Desarrollo Concertado?					X						X						X						X	

Evaluación de control.	Proceso de evaluación	¿Cómo califica la evaluación de la Municipalidad al plan operativo anual?					X						X						X						X	
		¿Cómo considera la organización de la comunidad en la evaluación y monitoreo de la ejecución presupuestal?					X						X						X						X	
		¿Cómo considera la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal?					X						X						X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable gestión municipal					
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V1					
Nombres y apellidos del experto:	Max Alva López					
Documento de identidad:	42871823	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública	
Institución:	Municipalidad Distrital de Barranquita			Cargo:	Jefe del personal de la Municipalidad distrital de Barranquita	
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	966436395	
Firma	Física o digital				Fecha	05/06/2024
					 Mtro. Max Alva López Maestro en Gestión pública DNI:42871823	

Variable 02: Calidad del servicio público.

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Calidad del servicio público.

Definición de la variable: La calidad se entiende como la estrategia que los recursos y prestaciones ofertados por el gobierno satisfacen las carencias y perspectivas a los individuos. (Decreto Supremo N° 054-2028-PCM, 2018).

+

Dimensiones	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Necesidades de las personas.	Libro de reclamaciones.	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?					X					X					X					X	
		¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?					X				X				X								X
	Características de los bienes y servicios.	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?					X				X				X							X	
		¿Cómo consideras la atención brindada?					X				X				X								X
Valor del servicio.	Necesidades.	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?					X				X				X							X	
		¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?					X				X				X								X
	Expectativas.	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?					X				X				X							X	
		¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?					X				X				X								X
Fortalecimiento del servicio.	Personal.	¿Cómo califica el interés el personal en solucionar un problema en sus trámites y consultas?					X				X				X							X	
	Infraestructura.	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?					X				X				X							X	
	Tecnología.	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?					X				X				X							X	
	Condiciones de entrega.	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					X				X				X							X	
Liderazgo.	Recursos.	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?					X				X				X							X	
	Barrera de cambio.	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los					X				X				X							X	
	Espacios de articulación.	¿Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?					X				X				X							X	
Cultura de calidad.	Trabajo en equipo.	¿Cómo consideras la trasmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?					X				X				X							X	
		¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?					X				X				X								X
	Uso compartido de conocimiento.	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?					X				X				X							X	
		¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?					X				X				X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Calidad del servicio público				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V2				
Nombres y apellidos del experto:	Oscar Roberto Reátegui García				
Documento de identidad:	42908592	Años de experiencia en el área:	8 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Centro de salud mental de la Banda de Shilcayo			Cargo:	Psicólogo
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	941355752
Firma	Física o digital			Fecha	05/06/2024
				 Dr. Oscar Roberto Reátegui García C. P. P. 17080 C.M. LA BANCA DE SHILCAYO	

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Calidad del servicio público.

Definición de la variable: La calidad se entiende como la estrategia que los recursos y prestaciones ofertados por el gobierno satisfacen las carencias y perspectivas a los individuos. (Decreto Supremo N° 054-2028-PCM, 2018).

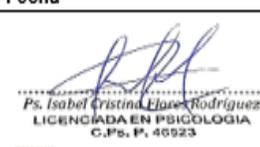
†

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Necesidades de las personas.	Libro de reclamaciones.	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?					X					X				X					X		
		¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?					X				X				X						X		
	Características de los bienes y servicios.	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?					X				X				X						X		
		¿Cómo consideras la atención brindada?					X				X				X						X		
Valor del servicio.	Necesidades.	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?					X				X				X					X			
		¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?					X				X				X					X			
	Expectativas.	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?					X				X				X					X			
		¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?					X				X				X					X			
Fortalecimiento del servicio.	Personal.	¿Cómo califica el interés del personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?					X				X				X					X			
	Infraestructura.	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?					X				X				X					X			
	Tecnología.	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?					X				X				X					X			
	Condiciones de entrega.	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					X				X				X					X			
Liderazgo.	Recursos.	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?					X				X				X					X			
	Barrera de cambio.	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los usuarios?					X				X				X					X			

	Espacios de articulación.	¿Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?					X					X				X				X	
Cultura de calidad.	Trabajo en equipo.	¿Cómo consideras la trasmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?					X				X				X					X	
		¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?					X				X				X					X	
	Uso compartido de conocimiento.	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?					X				X				X					X	
		¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?					X				X				X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Calidad del servicio público				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V2				
Nombres y apellidos del experto:	Isabel Cristina Flores Rodríguez				
Documento de identidad:	73814483	Años de experiencia en el área:	4 años	Máximo grado académico:	Maestra
Institución:	Ugel Mariscal Cáceres – Juanjui			Cargo:	Psicóloga
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	996937860
Firma	Física o digital			Fecha	04/06/2024
				 Ps. Isabel Cristina Flores Rodríguez LICENCIADA EN PSICOLOGIA C.Ps. P. 46923	

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Calidad del servicio público.

Definición de la variable: La calidad se entiende como la estrategia que los recursos y prestaciones ofertados por el gobierno satisfacen las carencias y perspectivas a los individuos. (Decreto Supremo N° 054-2028-PCM, 2018).

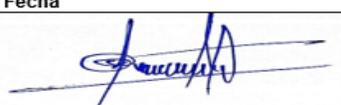


Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Necesidades de las personas.	Libro de reclamaciones.	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?					X					X				X							X	
		¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?					X					X				X								X
	Características de los bienes y servicios.	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?					X					X				X							X	
		¿Cómo consideras la atención brindada?					X					X				X								X
Valor del servicio.	Necesidades.	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?					X					X				X							X	
		¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?					X					X				X								X
	Expectativas.	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?					X					X				X							X	
		¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?					X					X				X								X
Fortalecimiento del servicio.	Personal.	¿Cómo califica el interés el personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?					X					X				X							X	
	Infraestructura.	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?					X					X				X							X	
	Tecnología.	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?					X					X				X							X	
	Condiciones de entrega.	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					X					X				X							X	

Liderazgo.	Condiciones de entrega.	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					X					X				X							X	
	Recursos.	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?					X					X				X							X	
	Barrera de cambio.	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los usuarios?					X					X				X							X	
	Espacios de articulación.	¿Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?					X					X				X							X	
Cultura de calidad.	Trabajo en equipo.	¿Cómo consideras la transmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?					X					X				X							X	
		¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?					X					X				X								X
	Uso compartido de conocimiento.	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?					X					X				X							X	
		¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?					X					X				X							X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Calidad del servicio público				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V2				
Nombres y apellidos del experto:	Max Alva López				
Documento de identidad:	42871823	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública
Institución:	Municipalidad Distrital de Barranquita			Cargo:	Jefe del personal de la Municipalidad Distrital de Barranquita
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	966436395
Firma	Física o digital			Fecha	05/06/2024
				 Mtro. Max Alva López Maestro en Gestión pública DNI:42871823	

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Calidad del servicio público.

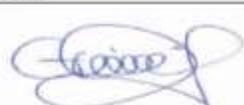
Definición de la variable: La calidad se entiende como la estrategia que los recursos y prestaciones ofertados por el gobierno satisfacen las carencias y perspectivas a los individuos. (Decreto Supremo N° 054-2028-PCM, 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Necesidades de las personas.	Libro de reclamaciones.	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?					X					X					X						X			
		¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?					X					X					X							X		
	Características de los bienes y servicios.	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?					X					X					X							X		
		¿Cómo consideras la atención brindada?					X					X					X								X	
Valor del servicio.	Necesidades.	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?					X					X					X							X		
		¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?					X					X					X								X	
	Expectativas.	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?					X					X					X								X	
		¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?					X					X					X								X	
Fortalecimiento del servicio.	Personal.	¿Cómo califica el interés el personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?					X					X					X							X		
	Infraestructura.	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?					X					X					X							X		
	Tecnología.	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?					X					X					X							X		
	Condiciones de entrega.	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					X					X					X							X		
Liderazgo.	Recursos.	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?					X					X				X								X		

Evaluación de control.		¿Cómo califica la evaluación de la Municipalidad al plan operativo anual?						X								X								X	
	Proceso de evaluación	¿Cómo considera la organización de la comunidad en la evaluación y monitoreo de la ejecución presupuestal?						X								X								X	
		¿Cómo considera la organización de la comunidad en los procesos de evaluación de la gestión municipal?							X								X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable gestión municipal					
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V1					
Nombres y apellidos del experto:	Gina Mera Ojanama					
Documento de identidad:	43361296	Años de experiencia en el área:	13 años	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública	
Institución:	INDECOPI			Cargo:	Contadora	
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	949541410	
Firma	Física o digital			Fecha	05/06/2024	
						05- 06-24
	Mtra. Gina Mera Ojanama Maestra en Gestión pública DNI:43361296					

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Calidad del servicio público.

Definición de la variable: La calidad se entiende como la estrategia que los recursos y prestaciones ofertados por el gobierno satisfacen las carencias y perspectivas a los individuos. (Decreto Supremo N° 054-2028-PCM, 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Necesidades de las personas.	Libro de reclamaciones.	¿Cómo consideras las instalaciones de la Municipalidad?					X					X					X						X			
		¿Cómo califica la apariencia de los colaboradores?					X					X					X							X		
	Características de los bienes y servicios.	¿Qué percepción tiene acerca del horario de atención hacia usuarios?					X					X					X							X		
		¿Cómo consideras la atención brindada?					X					X					X								X	
Valor del servicio.	Necesidades.	¿Cómo califica la atención personalizada recibida?					X					X					X							X		
		¿Cómo consideras el nivel de apoyo recibido del personal ante trámites realizados?					X					X					X								X	
	Expectativas.	¿Cómo califica la comprensión del colaborador ante las necesidades específicas de sus usuarios?					X					X					X								X	
		¿Qué percepción tiene acerca de la fiabilidad que te brinda los colaboradores prometen hacer algo en cierto tiempo?					X					X					X								X	
Fortalecimiento del servicio.	Personal.	¿Cómo califica el interés el personal en solucionarlo un problema en sus trámites y consultas?					X					X					X							X		
	Infraestructura.	¿Cómo consideras a los colaboradores por el servicio realizado a la primera vez?					X					X					X							X		
	Tecnología.	¿Cómo califica el servicio en el tiempo prometido?					X					X					X							X		
	Condiciones de entrega.	¿Cómo califica la comunicación de los colaboradores ante la realización del servicio?					X					X					X							X		
Liderazgo.	Recursos.	¿Cómo consideras la rapidez en servicio a los usuarios?					X					X					X							X		
	Barrera de cambio.	¿Cómo califica la disposición de ayuda a los usuarios?					X					X					X							X		
	Espacios de articulación.	¿Qué percepción tiene acerca de las respuestas recibidas por el colaborador ante las preguntas de sus usuarios?					X					X					X							X		
Cultura de calidad.	Trabajo en equipo.	¿Cómo consideras la transmisión de confianza de los colaboradores hacia los usuarios?					X					X					X							X		
		¿Cómo calificas la empatía del colaborador en todo el proceso de atención?					X					X					X								X	
	Uso compartido de conocimiento.	¿Qué percepción tiene acerca de la amabilidad de los colaboradores?					X					X					X								X	
		¿Cómo consideras los conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas de los usuarios?					X					X					X								X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Calidad del servicio público				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre V2				
Nombres y apellidos del experto:	Gina Mera Ojanama				
Documento de identidad:	43361296	Años de experiencia en el área:	13 años	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública
Institución:	INDECOPI			Cargo:	Contadora
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	949541410
Firma	Física o digital			Fecha	05/06/2024
					
				Mtra. Gina Mera Ojanama Maestra en Gestión pública DNI:43361296	

ANEXO 5

Índice de la V de Ayken.

Variable 1: Gestión municipal

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D4	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2	P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D3	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D4	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	1.00	1.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00	1.00
P3	1.00	1.00	1.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00	1.00
P5	1.00	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	1.00	1.00	1.00
P7	1.00	1.00	1.00	1.00
P8	1.00	1.00	1.00	1.00
P9	1.00	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00	1.00
P12	1.00	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00	1.00
P14	1.00	1.00	1.00	1.00
P15	1.00	1.00	1.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00	1.00

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D2	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D3	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D4	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
Instrumento por Criterio	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
Instrumento Global	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00

V de Ayken	1.00
------------	------

ANEXO 06: Confiabilidad de instrumentos de investigación (Alfa de Cronbach).

Tabla estadística de fiabilidad: Gestión Municipal.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.87	16

Fuente: Elaborado según la aplicación de instrumentos de la prueba piloto

Tabla estadística de fiabilidad: Calidad del servicio público.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.86	19

Fuente: Elaborado según la aplicación de instrumentos de la prueba piloto

Anexo 7

Consentimiento informado.



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: La gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024.

Investigador (a): Yesenia Altamirano Silva.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación de la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024". Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad distrital de San Rafael.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Los retos para la administración local son importantes, en especial en tiempos de incertidumbre económica. Ya que diferentes medios informaron que los retos fiscales comunes que América Latina logra enfrentar para lograr alcanzar lo que es los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) son los económicos, de salud y de reducción. Hay una creciente necesidad de implementar políticas proactivas y los efectos sociales que se derivan.

Forma

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: * titulada "La gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 a 25 minutos y se realizará en las áreas usuarias de la Municipalidad distrital de San Rafael. Las

*** Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónima.

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

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

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

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Altamirano Silva, Yesenia email: yaltamiranos@ucvirtual.edu.pe y docente asesor Horna Rodríguez, Richard Foster email: rhornar@ucvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Jesús Ambal Dávila Cabanillas

Firma: 

Fecha y hora: 27-05-2024

07 : 30

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 8

Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio

YESENIA ALTAMIRANO SILVA TESIS OFICIAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

La gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestra en Gestión Pública

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.uss.edu.pe	1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 9946 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 9

Base de datos estadísticos muestra piloto

V1: Gestión municipal

ENCUESTADOS	ITEMS																SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	1	3	2	2	4	2	1	1	1	2	3	3	1	4	1	4	35
E2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	46
E3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	56
E4	3	2	4	3	2	5	3	5	4	4	3	3	3	4	5	3	56
E5	4	1	3	1	1	5	1	3	1	1	5	1	4	3	1	2	37
E6	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	2	1	33
E7	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	37
E8	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	37
E9	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	71
E10	4	1	5	2	4	5	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	49
E11	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	50
E12	2	5	2	5	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	2	3	35
E13	5	1	2	1	5	5	5	4	3	2	5	5	4	5	5	2	59
E14	3	1	2	2	1	2	3	1	2	3	4	3	1	2	3	4	37
E15	1	5	4	1	1	4	5	1	1	1	4	1	1	3	1	1	35
E16	2	1	1	3	2	4	4	3	2	2	3	4	4	5	5	2	47
VARIANZA	1.582	2.215	1.313	1.465	1.875	1.246	1.625	1.371	0.859	1.000	0.984	1.250	1.484	1.500	2.184	0.938	
SUMATORIA DE VARIANZAS	22.891																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	123.716																

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.87
k:	Número de ítems del instrumento	→	16
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	22.891
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.	→	123.716

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.87 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

V: Calidad del servicio público.

ENCUESTADOS	ITEMS																			SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
E1	2	3	5	3	5	1	3	4	5	2	3	3	4	3	1	2	4	5	3	61
E2	3	4	1	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	1	1	1	4	1	1	50
E3	2	2	4	1	1	4	4	2	3	3	2	2	1	1	1	5	4	1	1	44
E4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	1	3	4	4	5	68
E5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	1	3	2	3	4	3	3	4	5	68
E6	3	2	1	1	1	1	4	2	4	4	3	3	3	3	1	3	1	4	3	47
E7	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	1	4	2	3	56
E8	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	1	4	2	3	55
E9	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	1	3	2	5	1	3	67
E10	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	1	3	4	3	74
E11	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	2	4	4	2	80
E12	3	2	5	1	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1	4	4	1	3	1	55
E13	5	5	5	2	4	2	5	1	5	4	3	2	4	4	1	1	5	2	2	62
E14	1	1	1	3	1	5	1	1	3	1	2	5	1	1	1	1	2	2	2	35
E15	1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	3	1	1	3	3	4	2	63
E16	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	5	1	1	1	5	2	2	54
E17	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	58
E18	3	3	3	2	1	1	4	1	3	1	5	3	3	3	1	2	4	2	2	47
E19	2	2	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
VARIANZA	1.388	1.163	1.823	1.607	1.839	1.690	1.163	1.568	0.560	1.219	1.102	###	1.418	###	2.105	1.291	1.407	1.601	1.197	
SUMATORIA DE VARIANZAS	26.324																			
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	140.776																			

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.86
k:	Número de ítems del instrumento	→	19
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	26.324
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.	→	140.776

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.86 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Anexo 10

Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión Municipal.

N° DE ENCUESTAS	VARIABLE 01: GESTIÓN MUNICIPAL																				PUNTAJE TOTAL
	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO MUNICIPAL					ORGANIZACIÓN					PRESUPUESTO FINANCIERO Y TRIBUTARIO					EVALUACIÓN DE CONTROL					
	P1	P2	P3	P4	SUB TOTAL	P5	P6	P7	P8	SUB TOTAL	P9	P10	P11	P12	SUB TOTAL	P13	P14	P15	P16	SUB TOTAL	
1	3	3	2	3	11	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12	3	2	2	4	11	46
2	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	71
3	3	4	3	3	13	3	2	1	3	9	3	3	2	1	9	3	2	3	1	9	40
4	2	2	2	3	9	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	3	2	3	3	11	51
5	3	1	2	3	9	4	3	5	2	14	3	4	3	3	13	3	4	3	5	15	51
6	2	1	2	2	6	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	38
7	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	2	2	3	2	9	48
8	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	56
9	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	53
10	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	4	3	4	5	16	4	2	3	3	12	54
11	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	56
12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	63
13	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	4	3	4	3	14	57
14	1	4	4	3	12	3	3	3	3	12	5	4	3	3	15	4	4	3	4	15	54
15	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	3	4	5	2	14	4	4	4	3	15	56
16	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	5	2	14	4	3	3	3	13	56
17	3	3	4	4	14	3	2	3	2	10	3	4	5	4	16	4	3	4	4	15	55
18	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	51
19	3	2	2	2	9	3	3	4	4	11	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	53
20	3	3	3	2	11	2	3	4	4	13	4	4	4	5	17	4	3	3	3	13	54
21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	4	4	3	3	14	48
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	4	4	4	3	15	57
23	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	3	4	5	16	4	3	3	4	14	60
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	49
25	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	59
26	3	2	2	3	10	4	5	5	4	18	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	56
27	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	60
28	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	61
29	5	4	4	4	17	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	58
30	3	2	3	3	11	3	3	2	4	12	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	53
31	4	4	5	5	18	4	3	2	3	12	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	60
32	5	5	5	5	20	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	15	60
33	4	4	5	4	17	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	58
34	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
35	3	3	3	3	12	2	3	4	3	12	2	3	3	4	12	3	3	3	3	12	48
36	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	3	4	11	3	4	4	4	15	41
37	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	3	3	4	12	3	4	4	4	15	50
38	3	3	3	3	12	4	4	2	3	13	2	3	3	4	12	3	4	4	4	15	52
39	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	49
40	4	4	4	5	17	4	1	3	2	10	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	52
41	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	54
42	4	3	4	4	15	4	2	3	2	11	3	2	3	3	11	4	3	2	3	12	49
43	4	5	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	2	3	12	52
44	4	3	3	4	14	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	49
45	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	3	4	3	3	13	48
46	4	3	5	4	16	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	4	4	4	14	53
47	3	3	3	5	14	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	4	3	2	3	12	48
48	3	4	3	4	14	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	4	11	47
49	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	46
50	4	4	4	3	15	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	4	2	3	3	12	49
51	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	43
52	4	4	4	3	15	3	3	2	3	11	3	3	2	2	11	4	2	3	3	12	49
53	3	3	4	3	13	3	3	3	2	12	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	43
54	3	3	4	4	14	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	4	2	3	3	12	48
55	4	3	3	4	14	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	4	11	44
56	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	3	3	3	2	11	4	2	3	3	12	44
57	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	44
58	3	3	2	2	10	4	2	3	2	11	2	3	3	2	10	4	2	3	3	12	43
59	4	3	4	4	15	4	2	2	3	11	3	2	2	3	10	2	3	2	4	11	47
60	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	45
61	4	5	5	5	19	4	4	3	2	13	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	51
62	3	4	4	4	15	4	2	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	3	4	12	50
63	4	3			7	3	2	1	2	8	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	34
64	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	47
65	4	5	3	5	17	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	51
66	3	2	3	3	11	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	44
67	2	1	3	1	7	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	37
68	5	4	4	4	17	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	48
69	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	44
70	4	4	4	4	16	2	3	2	2	9	2	1	1	2	6	2	2	2	2	8	39
71	4	5	5	5	19	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	53
72	4	5	4	5	18	3	1	2	3	9	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	45
73	3	4	3	3	13	3	2	3	3	11	3	1	2	3	9	2	3	3	3	11	44
74	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	37
75	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	1	2	3	8	3	2	3	2	10	39
76	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	3	2	2	3	10	3	3	2	4	12	46
77	2	1	1	1	5	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	36
78	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	42
79	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	50
80	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	3	2	2	2	9	39
81	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	42
82	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	42
83	3	2	2	3	10	3	2	3	2	11	3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	41
84	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10	3	3	3								

V2: Calidad del Servicio Público.

N° DE ENCUESTAS	VARIABLE 01: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO																								PUNTAJE TOTAL
	NECESIDADES DE LA PERSONA					VALOR DEL SERVICIO				FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO					LIDERAZGO					CULTURA DE CALIDAD					
	P1	P2	P3	P4	SUB TOTAL	P5	P6	P7	P8	SUB TOTAL	P09	P10	P11	P12	SUB TOTAL	P13	P14	P15	P16	SUB TOTAL	P17	P18	P19	SUB TOTAL	
1	5	4	4	5	18	3	4	2	4	13	3	4	3	2	12	1	3	4	4	26	3	2	3	43	86
2	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	4	4	27	3	4	4	46	81
3	4	3	4	3	14	5	4	3	2	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	25	3	4	3	44	83
4	3	3	2	1	9	5	4	2	1	12	4	5	4	5	18	2	3	4	3	35	3	4	3	54	93
5	5	4	3	3	15	5	4	3	2	14	4	4	5	4	17	3	3	3	3	33	4	3	4	52	98
6	2	3	3	3	11	4	3	4	3	14	5	2	3	5	15	4	4	4	4	36	4	4	4	60	100
7	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	5	3	2	13	5	4	5	3	32	3	4	3	56	97
8	2	3	3	2	10	4	2	2	4	12	3	4	2	3	12	2	3	2	2	24	3	3	4	39	73
9	2	2	2	2	8	2	4	3	4	13	3	5	5	2	15	3	2	3	4	29	2	2	2	45	81
10	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	4	2	4	2	12	2	3	3	2	24	4	4	4	42	79
11	2	2	2	2	8	3	4	4	3	14	3	3	5	5	16	3	2	2	3	31	3	3	2	47	85
12	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	2	2	4	12	2	3	4	2	27	2	2	5	42	83
13	2	2	3	2	9	3	4	3	3	13	3	5	3	5	16	5	2	2	4	34	4	4	4	55	93
14	3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	4	4	2	2	12	4	3	3	2	26	3	2	2	43	82
15	2	2	3	2	9	4	4	4	4	16	3	5	5	3	16	2	2	2	4	29	3	3	5	45	86
16	2	4	3	2	9	3	4	3	4	14	4	2	4	2	12	3	2	4	3	26	2	2	4	42	77
17	2	2	2	3	9	4	3	4	4	15	3	4	5	2	14	2	4	2	2	26	4	4	2	44	82
18	2	4	3	2	11	4	4	4	3	15	4	5	2	4	15	5	2	3	4	33	4	2	5	53	94
19	2	2	2	3	9	3	4	4	3	14	5	2	3	5	15	2	3	2	5	32	3	3	4	47	85
20	2	2	3	2	9	4	4	4	3	15	4	2	2	2	10	3	4	4	2	25	3	2	2	43	77
21	2	3	2	2	9	3	3	4	3	13	3	2	5	3	13	2	3	2	3	26	4	5	4	40	75
22	2	2	3	1	8	4	4	4	3	15	3	5	4	2	14	5	4			27	5	2	4	45	82
23	3	3	2	2	10	3	4	4	3	14	4	4	2	2	12	4	3	3	4	28	5	3	2	50	86
24	3	2	3	3	11	4	4	3	3	14	3	5	3	4	15	5	4	2	5	35	2	2	5	55	95
25	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	4	2	2	5	13	2	3	3	2	28	3	4	4	45	83
26	3	2	3	2	10	4	3	4	4	15	3	2	5	2	12	3	2	2	3	24	2	2	2	38	75
27	3	3	2	3	11	4	3	4	3	14	4	2	4	3	13	2	4	4	2	28	4	3	5	47	85
28	3	2	3	2	10	4	3	3	4	14	3	2	2	2	9	5	2	2	4	24	3	2	4	42	75
29	3	2	3	3	11	4	3	3	4	14	4	3	3	2	12	4	3	3	5	29	2	4	3	50	87
30	2	3	3	3	11	4	3	4	4	15	3	2	3	4	12	2	2	2	2	24	4	2	3	38	76
31	2	2	2	2	8	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	3	4	4	3	35	2	3	3	54	92
32	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	3	5	3	2	13	3	2	2	2	24	3	2	3	38	73
33	2	3	2	2	9	4	3	3	4	14	4	2	2	3	11	2	3	3	5	27	2	4	3	46	80
34	3	2	2	2	9	4	3	4	3	14	3	3	5	2	13	5	2	2	2	26	4	2	3	43	79
35	2	3	3	3	11	3	3	4	4	14	4	2	4	2	12	4	4	4	2	28	2	3	3	47	84
36	3	2	2	3	10	3	4	4	3	14	3	4	2	3	12	5	2	2	3	27	3	2	3	44	80
37	2	3	2	2	9	4	3	4	3	14	4	5	2	2	13	2	2	3	2	24	2	4	3	39	75
38	3	2	3	2	10	3	4	4	4	15	3	2	3	2	10	2	3	2	4	23	4	2	3	40	75
39	2	3	2	3	10	4	4	4	4	16	4	3	2	5	14	3	2	4	2	30	2	3	3	46	86
40	3	2	3	3	11	3	3	4	4	13	3	2	5	2	12	2	3	2	3	24	3	2	3	39	75
41	2	3	2	2	9	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	5	2	3	2	34	2	4	3	52	93
42	3	2	2	2	7	3	3	3	4	13	3	5	2	2	12	4	3	2	4	27	4	2	3	46	78
43	2	3	3	2	10	4	3	3	3	13	4	2	2	5	13	2	2	4	2	28	2	3	3	43	79
44	3	2	3	2	10	3	3	4	4	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	23	3	2	3	38	73
45	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	4	3	2	2	11	3	2	3	2	23	2	4	3	39	77
46	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	5	5	15	2	3	2	4	31	4	2	3	48	85
47	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	4	4	2	14	5	2	3	2	28	2	3	3	45	82
48	3	2	2	2	9	4	3	3	4	14	3	5	2	5	15	4	3	2	3	32	3	2	3	49	87
49	2	3	2	3	10	3	3	4	3	13	4	2	2	2	10	2	2	5	2	23	2	4	3	40	73
50	3	2	2	2	9	3	4	3	4	14	3	3	3	2	11	2	3	4	4	26	4	2	3	45	79
51	2	3	2	3	10	4	4	3	3	14	4	2	2	5	13	3	2	2	2	27	2	3	3	41	78
52	3	2	3	2	10	4	3	4	4	15	3	5	5	2	15	2	3	2	3	27	3	2	3	42	82
53	2	3	3	3	11	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	5	2	3	2	30	2	4	2	48	88
54	2	2	2	2	8	4	3	3	4	14	3	5	5	2	15	4	3	3	4	31	4	2	4	51	88
55	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	2	2	2	5	11	5	2	3	2	28	2	3	2	45	80
56	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16	1	3	2	2	8	2	3	2	3	20	3	2	3	35	68
57	2	3	3	3	11	4	3	4	4	15	2	2	3	3	10	3	2	5	2	25	2	4	2	43	79
58	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	1	5	2	2	10	2	3	4	4	25	4	2	5	44	78
59	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	4	5	5	16	2	2	5	2	32	2	3	4	48	87
60	3	2	2	2	9	4	4	4	3	15	5	4	4	2	15	5	3	2	3	30	3	2	2	48	87
61	2	3	3	3	11	3	3	4	4	14	2	5	2	3	11	4	2	3	2	26	2	4	3	43	80
62	2	2	2	2	8	4	3	3	4	14	1	2	2	2	7	5	3	3	4	24	2	2	2	43	72
63	2	3	3	3	11	3	4	3	4	14	2	3	3	5	13	2	2	2	2	26	2	3	5	39	77
64	3	2	2	2	9	4	3	3	4	14	3	2	2	2	9	3	3	3	3	23	4	2	4	41	73
65	2	3	3	3	11	3	4	3	4	14	1	2	2	3	8	2	2	5	2	22	2	4	2	39	72
66	3	2	2	2	9	3	4	3	4	14	3	5	5	2	15	5	3	4	4	33	4	2	3	55	93
67	2	4	3	3	12	3	4	3	3	13	2	4	4	5	15	4	2	5	2	33	2	3	2	51	91
68	3	3	2	2	10	4	4	3	3	14	1	5	5	2	13	5	5	2	3	30	3	2	5	50	87
69	2	2	3	3	10	4	4	3	3	14	3	2	2	3	10	2	2			19	2	4	4	31	65
70	3	3	2	2	10	4	3	4	3	14	2	3	2	2	9	2	5	2	4	24	4	2	2	43	76
71	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	1	2	3	2	8	3	5	3	2	23	2	3	3	41	74
72	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9										

Anexo 11

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



Escuela de
Posgrado

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



SEÑOR(A): Humberto Cleza Cubas.
Alcalde Distrital de San Rafael.

ASUNTO : Presenta a estudiante quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 22 de mayo de 2024.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo(a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la Institución a la cual usted dirige.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

El estudiante de la Escuela de Posgrado es:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Altamirano Silva, Yesenia.
- 2) Correo electrónico : yeseniaaltamirano@egmail.com
- 3) N° de celular : 921623034.
- 4) Programa de estudios : Maestría en Gestión Pública.
- 5) Ciclo y sección de estudios : III ciclo, A5.
- 6) Título de la Investigación : La gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024.
- 7) Asesor : Dr. Horna Rodríguez, Richard Foster.
Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo.

Por tal motivo, solicito autorice al estudiante en mención: 1) *autorizar la realización de la investigación* en la institución que usted dirige; así como también, 2) *autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación*, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Favor, la autorización que corresponde al 1 (autorización realizar la investigación) debe estar a nombre del estudiante que se menciona líneas superiores, toda vez que es él (ella) quien está realizando la investigación.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Cabe mencionar que, los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dr. ROSA Mabel Contreras JUAN
Jefa de la Escuela de Posgrado
UCV - Tarapoto

**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA
INVESTIGACIÓN Y LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN**

**EL GERENTE MUNICIPAL EJECUTIVO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN RAFAEL: QUE SUSCRIBE;**

HACE CONSTAR

Que, la Sra. YESENIA ALTAMIRANO SILVA, DE PROFESIÓN CONTADOR, CON DNI: 46007698, del III ciclo de la Escuela de posgrado – Programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, donde se autoriza que realice trabajo de investigación y aplicación de los instrumentos de investigación: Cuestionario de Gestión Municipal y cuestionario Calidad de Servicio, en una muestra de 100 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Rafael, en las fechas 27, 28, 29 de mayo del 2024, en el marco de la ejecución de su tesis titulado: “La gestión municipal y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Rafael-2024”.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que considere conveniente.

San Rafael, 27 de mayo 2024


**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN RAFAEL**
[Handwritten Signature]
**RUE DEL AGUILA VELASQUEZ
DNI. N° 40517270
GERENTE MUNICIPAL**

Anexo 12

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20531377924
Municipalidad Distrital De San Rafael	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Gerente Municipal	
Nombres y Apellidos	DNI:
Kike del Águila Velásquez	40517270

Consentimiento:

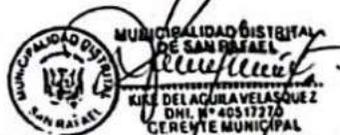
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"La gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Rafael-Bellavista-San Martín, 2024"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Yesenia Altamirano Silva	46007698

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

Lugar y Fecha:

Firma:



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.