



Universidad **César Vallejo**

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

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una región del  
norte del Perú, 2024

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

**AUTORA:**

Lama Avila, Wendy Xiomara ([orcid.org/0009-0002-9041-9210](https://orcid.org/0009-0002-9041-9210))

**ASESORES:**

Dra. Abad Bautista, Leonor ([orcid.org/0000-0002-1908-9338](https://orcid.org/0000-0002-1908-9338))

Mg. Alban Villareyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA — PERÚ**

**2024**

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ABAD BAUTISTA LEONOR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN UNA REGIÓN DEL NORTE DEL PERÚ, 2024", cuyo autor es LAMA AVILA WENDY XIOMARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 21 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LEONOR ABAD BAUTISTA <b>DNI:</b> 16414790 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1908-9338	Firmado electrónicamente por: ABAUTISTAL el 25- 07-2024 20:51:33

Código documento Trilce: TRI - 0826413

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LAMA AVILA WENDY XIOMARA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN UNA REGIÓN DEL NORTE DEL PERÚ, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
WENDY XIOMARA LAMA AVILA <b>DNI:</b> 77703997 <b>ORCID:</b> 0009-0002-9041-9210	Firmado electrónicamente por: WLAMAA el 21-07-2024 09:35:14

Código documento Trilce: TRI - 0826414

## **DEDICATORIA**

El esfuerzo intelectual lo dedico a mis padres y familia por enseñarme que con tenacidad y dedicación lograre metas académicas y valorar la senda del camino de la investigación.

Wendy Xiomara.

## **AGRADECIMIENTO**

Al pilar de mi familia agradezco las diversas motivaciones para concretar la investigación y a mis docentes que con su orientación han permitido alcanzar la meta propuesta y en especial a Dios por su guía en este recorrido.

Wendy Xiomara.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	21
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de prueba de normalidad.....	16
Tabla 2. Relación entre gestión municipal y elementos tangibles.....	22
Tabla 3. Relación entre gestión municipal y fiabilidad.....	23
Tabla 4. Relación entre gestión municipal y capacidad de respuesta.....	23
Tabla 5. Relación entre gestión municipal y seguridad.....	24
Tabla 6. Relación entre gestión municipal y empatía.....	24
Tabla 7. Relación entre gestión municipal y la calidad de los servicios públicos.....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación .....	10
Figura 2. Resultados descriptivos de planificación.....	17
Figura 3. Resultados descriptivos de presupuestación.....	17
Figura 4. Resultados descriptivos de implementación.....	18
Figura 5. Resultados descriptivos de seguridad.....	18
Figura 6. Resultados descriptivos de gestión municipal.....	19
Figura 7. Resultados descriptivos de elementos tangibles.....	19
Figura 8. Resultados descriptivos de fiabilidad.....	20
Figura 9. Resultados descriptivos de capacidad de respuesta.....	20
Figura 10. Resultados descriptivos de seguridad.....	21
Figura 11. Resultados descriptivos de empatía.....	21
Figura 12. Resultados descriptivos de calidad de servicios públicos.....	22



## RESUMEN

La investigación aporta al ODS N°17 donde se destaca la necesidad de fortalecer las alianzas entre gobiernos, sector privado, sociedad civil y organizaciones internacionales; siendo el objetivo analizar la relación entre gestión municipal y calidad de servicio público en una región del norte del Perú, 2024. La metodología es de tipo básica, con una perspectiva cuantitativa y adopta un diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional, siendo la población conformada por un total de 800 colaboradores de la institución en investigación y la muestra está conformada por 260 trabajadores de las áreas administrativas claves de la municipalidad bajo análisis; haciendo uso del muestreo probabilístico simple. Los resultados evidencian que hay una relación positiva débil de la gestión municipal con las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y se concluyó que existe una influencia positiva débil entre las variables identificadas, considerando un  $\rho$  de Spearman entre gestión municipal y la calidad de los servicios públicos de 0.165; observando que si bien hay una relación positiva, aún se necesita mejorar en la gestión municipal para contribuir a brindar servicios públicos de calidad.

**Palabras clave:** gestión municipal, calidad de servicio pública, servicios públicos.

## **ABSTRACT**

The research contributes to SDG No. 17, which highlights the need to strengthen alliances between governments, the private sector, civil society and international organizations; The objective being to analyze the relationship between municipal management and quality of public service in a region of northern Peru, 2024. The methodology is basic, with a quantitative perspective and adopts a non-experimental transversal, descriptive and correlational design, with the population being made up of a total of 800 collaborators from the institution under investigation and the sample is made up of 260 workers from the key administrative areas of the municipality under analysis; making use of simple probabilistic sampling. The results show that there is a weak positive relationship between municipal management and the dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy and it was concluded that there is a weak positive influence between the identified variables, considering a Spearman's Rho between municipal management and the quality of public services of 0.165; observing that although there is a positive relationship, there is still a need to improve municipal management to contribute to providing quality public services.

Keywords: municipal management, quality of public service, public services.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión municipal (GM) fue considerada un desempeño de gobierno que involucro administrar los recursos públicos para beneficio de la ciudadanía, buscando administrar el bienestar de la población, siendo un conjunto de sucesos para el logro de las metas en torno a brindar servicios públicos oportunos y eficiente a la ciudadanía (Lopez et al., 2021).

Por su parte la calidad de servicio público (CSP) fue considerado por un conglomerado de características para satisfacer a la ciudadanía, teniendo en cuenta una serie de atributos a partir de las capacidades de satisfacer los requerimientos y expectativas que permitió atender determinadas necesidades (Pinchi & Bardales, 2020).

En el entorno internacional los entornos subnacionales presentaron problemas en la implementación de la GM, debido a prácticas inadecuadas en los procesos misionales sin un enfoque de procesos y de resultados; siendo aspectos cruciales para lograr la relevancia del íntegro de la GM y se entendió la gestión municipal como el grupo de políticas y procedimientos respaldados en una estructura organizativa oportuna y con una meta concreta (Triana, 2018).

Por otro lado, en la gestión municipal varios países, fueron observando una real problemática en los servicios públicos ofrecidos por el paradigma tradicional sin innovación que se usa en los modelos municipales como un enfoque de planificación, uno de procesos y sin una cultura de transformación que impulse la gestión pública basado en evidencias para el ciudadano con un uso eficiente de los recursos públicos (López et al., 2021). En este contexto Estrada (2019) sostuvo que la CSP partió de un aspecto normativo, sino también una relevancia por mandato que consideró llevar a cabo las funciones del estado que implican asegurar servicios relevantes para la ciudadanía.

En la región de Latinoamérica las municipalidades fueron caracterizado por observar problemas relacionados a las deficiencias en los servicios públicos que se reflejan en grandes brechas sociales que no se resuelven y presupuestos ejecutados de baja calidad y sin ser sostenibles; de esta forma se observaron deficiencias en las áreas y gerencias respectivas para la escasa fiabilidad y el poco interés del aspecto de seguridad y transparencia en los procesos junto a su calidad en la ejecución de gasto y que unido a la problemática de los procesos de soporte conllevaron a que los servicios públicos carecen de calidad (Pinchi & Bardales,

2020).

De ahí que los administradores de servicios públicos reconocieron la relevancia de adherirse a los parámetros de calidad, los cuales valoraron considerablemente debido a las posibles sanciones por un rendimiento deficiente.

En un escenario Guaranda (2020) considero que el desafío radica en que las municipalidades carecen de las capacitaciones y condiciones esenciales para competir de manera efectiva; esta situación guarda relación con la perspectiva de dar soporte de adecuados servicios proporcionados por las entidad subnacionales; siendo la relevancia un resultado de un proceso cuyo propósito fue brindar satisfacción tanto en los ciudadanos como en los trabajadores de la institución (Corduneanu et al., 2020; Duygan et al., 2023; Gamboa et al., 2022).

En Perú la Ley de Modernización del estado involucro desde el año 2012 el marco normativo de la modernización del territorio peruano abordaron el problema de bienes, servicios y regulaciones que no alinearon a los requerimientos de los ciudadanos y al aporte de valor relevante orientado al ciudadano, de ahí la necesidad fue plantear un estado moderno en las entidades públicas como las municipalidad para brindar servicios públicos de calidad, requirieron fomentar una sociedad democrática y lograron reducir las desigualdades a partir de fomentar la inversión privada y un equilibrio en los mercados (Barragán, 2022; Blutman & Hoya, 2019; Presidencia de Consejo de Ministros, 2022).

El problema en la región Tumbes fue la baja capacidad estatal para la entrega [de los servicios públicos que en el periodo 2015-2021 fue de 55.92 y reflejo una débil capacidad de entregar los servicios públicos dirigidos a la ciudadanía que implico una brecha en los servicios misionales que se brindó en todo país, encontrándose por debajo del promedio de los departamentos; mostraron una gestión municipal ineficiente en los gobiernos locales (Calderón et al., 2022; Cano, 2020; Cañari & Hanco, 2021; Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2022; Instituto Peruano de Economía, 2023).

La municipalidad provincial bajo estudio presento diversas dificultades en las aristas, derivados de una gestión municipal ineficiente; esto conllevaron a que los ciudadanos no disfruten de un servicio de calidad, generando descontento en la comunidad; siendo la capacidad de la municipalidad para abordar de inmediato los problemas existentes es limitada, evidenciaron una carencia de liderazgo en el

desarrollo de los objetivos plasmados.

Las principales causas partieron de una débil gestión municipal para crear valor público al ciudadano, es no tener claridad en las competencias, funciones y roles que la entidad tiene para lograr hacer efectivas las intervenciones públicas; las limitadas capacidades en la gestión interna de la entidad que no conoce los servicios misionales ni se articula sus instrumentos de gestión interna con el presupuesto institucional, ni el enfoque de procesos, ni la articulación con enfoque de planificaciones estratégica (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022).

Considerando el Objetivo de Desarrollo Sostenible N°17 destacaron la necesidad de fortalecer las alianzas entre gobiernos, sector privado, sociedad civil y organizaciones internacionales; estas colaboraciones debieron basarse en principios de inclusión, equidad y responsabilidad compartida, y debieron estar orientadas hacia la movilización de recursos financieros, tecnológicos y humanos de manera efectiva y sostenible (Comisión Económica para América Latina y El Caribe, 2022).

Abordar el problema requerirá el planteamiento del problema como: ¿Cuál es la relación entre GM y CSP en una región del Norte del Perú, 2024?

La investigación se justificó desde la perspectiva teórica, un aporte en el contexto de la gobernanza pública y la relevancia de los servicios permitió un desarrollo teórico en la administración municipal; explorando estas conexiones que permitieron ampliar la comprensión teórica de los aspectos relevantes que afectan en la importancia de los servicios brindados a nivel municipal, sentando las bases para futuras investigaciones y desarrollos teóricos en este ámbito.

En el aporte social, la CSP tuvo una afectación directa en la vida de las personas, siendo una gestión municipal eficaz y una prestación de servicios públicos de calidad las que contribuyen directamente al bienestar y satisfacción de la comunidad al entender y mejorar esta relación; se buscaron directamente elevar el nivel de vida de las personas del territorio bajo estudio.

En términos prácticos, los resultados de esta investigación pueden ser sumamente útiles para los responsables de las decisiones críticas en la gestión municipal y ofrecerán información valiosa sobre áreas específicas que necesitan atención y mejora, permitiendo la ejecución de estrategias relevantes para optimizar la CSP misionales. Desde el enfoque metodológico, la investigación empleará un

enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlaciona y diseño no experimental; brindado una comprensión completa y detallada de la asociación entre la GM y la CSP, utilizando datos cuantitativos para comprender la conexión de las variables bajo análisis.

El objetivo general: Analizar la relación entre GM y CSP en una región del Norte del Perú, 2024. Para lo cual se plantean los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre GM y elementos tangibles en una región del Norte del Perú, 2024; Determinar la relación entre GM y fiabilidad en una región del Norte del Perú, 2024; Determinar la relación entre GM y capacidad de respuesta en una región del Norte del Perú, 2024; Determinar la relación entre GM y seguridad en una región del Norte del Perú, 2024 y Determinar la relación entre gestión municipal y empatía en una región del Norte del Perú, 2024

En el entorno internacional encontramos a García (2023) plantea el objetivo de analizar el gobierno abierto y la incidencia en la CSP en una entidad pública, la metodología es mixta usando los datos cuantitativos y cualitativos, aplicando una muestra de 382 personas, los resultados encontrados consideran que la ciudadanía por medio de la dimensiones de transparencia, participación, innovación y colaboración tiene un involucramiento ciudadano dado que presenta una débil participación y toma en cuenta una débil relación entre las variables y concluyó que las estrategias para mejorar los servicios básicos requiere de mecanismos de participación y uso de la tecnología.

Mientras Höglund et al (2021) parte del objetivo de analizar la gestión estratégica y las prácticas de control de gestión en relación con el valor público, el paradigma es cuantitativo con un diseño de caso longitudinal y considerando métodos cualitativos en el período 2017-2019, los resultados muestran un entorno entre la creación de valor público y la capacidad operativa, teniendo una alineación estratégica para el control de la gestión que es impulsado políticamente y concluyó un creciente interés del triángulo estratégico en el marco analítico de los factores políticos y agendas gubernamentales con el liderazgo político.

Para Ganga et al (2019) se orientó a determinar la CSP en el servicio de un juzgado en una entidad pública considerando un aporte específico, este tipo de estudio empleo un enfoque exploratorio, descriptivo y transversal y se empleó un cuestionario basado en las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman,

Zeithaml y Berry, usado para los adultos mayores considerando el uso de los datos para resolver una calidad de servicio muy poco oportuno y constante se encuentra sometido a los problemas de la administración, burocracia y atención de los usuarios, teniendo una brecha con lo expectativas del servicio y concluyó que la calidad medida por el modelo SERVQUAL considera que el nivel de calidad es baja.

En el caso de Villasmil et al (2021) abordo realizar la conexión entre el liderazgo ético y la gestión municipal en una alcaldía de Zulia, la metodología fue bajo el paradigma cualitativo, enfoque etnográfico, carácter transversal y un enfoque epistémico, usando la técnica de la entrevista, los hallazgos destacaron la influencia del liderazgo en los aspectos desarrollados de los aspectos públicos en una municipalidad, considerando un esfuerzo relevante de las transformación en términos político, jurídico y económico de acuerdo a los parámetros de comparación social y concluyó una relevancia entre el liderazgo ético y la gestión municipal.

En el ámbito nacional Malpartida et al (2021) partió del objetivo de identificar la conexión de la GM en la gobernabilidad como el bienestar de los ciudadanos, la metodología es descriptiva-correlacional usando los datos en el periodo 2015-2020 los documentos sobre el tema, haciendo una revisión sistemática; los hallazgos asociados mostraron una conexión positiva de la gestión municipal con la gobernabilidad al aplicar las políticas públicas de forma oportuna y tiene como principales factores críticos los relacionados a la corrupción del personal, la débil articulación intergubernamental y la deficiente capacidad de gasto y concluyó que la GM es importante para los ciudadanos para asegurar la gobernabilidad y tener una correcta gestión del logro de objetivos.

Para Tang (2021) considero el objetivo de señalar la conexión entre la GM y la CSP en una universidad, la metodología es descriptivo-correlacional y con una población de 40 trabajadores, haciendo uso del instrumento del cuestionario y los resultados evidencian a través de una prueba no paramétrico evidencia que no hay una asociación entre la GM y la CSP; así como en sus dimensiones de liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicios públicos no hay una relación; la supervisión del capital humano y compromiso no se asocia con la CSP y tampoco señala una conexión directa entre gestión de recursos financieros y materiales con la CSP.

Mientras Quintanilla & Ccormoray (2022) partió del objetivo de evaluar el

aporte de conexión entre la GM y la CSP en una entidad del estado, la investigación utilizada fue de tipo descriptiva correlacional, la muestra incluyó a 69 residentes de las 9 comunidades de un determinado distrito y 36 empleados de la entidad pública, a quienes al aplicarse se relaciona con una conexión positiva de las variables señaladas identificadas y concluyó que hay una asociación directa y positiva entre las variables bajo análisis.

Para Ruiz (2022) por su parte, quiso explorar la asociación entre la GM y la CSP prestados por una entidad pública durante el periodo de gestión 2019-2022, el aporte metodológico adoptado fue cuantitativo, con un aporte descriptivo-correlacional y cuya muestra equivale a 31 participantes de la entidad, los resultados consideran que el nivel predominante en la GM es el deficiente al igual que la CSP, evidenciando la problemática de estudio y concluyó la presencia de un quiebre que no satisface la necesidad de los ciudadanos, para evidenciar la importancia de la CSP en la municipalidad.

Mientras Ayala & Blanco (2021) mediante su tesis, examinaron la conexión entre la administración municipal y la excelencia del servicio público, la investigación se cataloga como básica, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la población en análisis abarcó a los 55 colaboradores de la Gerencia de Finanzas y Administración municipal, se empleó la encuesta como método, utilizando un cuestionario como instrumento, siendo los resultados una asociación sustancial entre la GM y la CSP en una entidad y concluyó que la limitación de consideración administrativa en la institución conlleva a una contribución de la relevancia en el servicio.

Por su parte Matos (2022) el aporte primordial de esta investigación fue evaluar la asociación existente entre la GM y la CSP en una institución pública, la metodología fue el paradigma cuantitativo correlacional no experimental de tipo transversal, la población de referencia consistió en treinta y tres (33) participantes, a aquellos que se les administraron dos (2) cuestionarios cerrados, los resultados reflejaron el vínculo que se reflejó en un coeficiente de 0.896 en la prueba no paramétrica, con una relevancia de 0.00, lo que respaldó la hipótesis alterna; la CSP mostró un nivel bajo en un 27.3% y la gestión municipal presentó un nivel deficiente en un 24.2% y se concluyó que esta conexión confirmó que conforme la GM disminuye en calidad, la CSP también disminuye, y viceversa.



Para la variable gestión municipal se adoptó el aporte teórico del paradigma de la gobernanza inteligente donde se basaron en los fundamentos de una nueva filosofía 2.0 que consideraron los datos abiertos y la transparencia para la toma de decisiones públicas y busca transformar y modernizar la administración pública a través del aporte relevante de la investigación que conduce al desarrollo del aporte tecnológico que incrementaron el bienestar de los ciudadanos y fortalecer la democracia (Ghiggo et al., 2022; Huijbregts et al., 2022).

De esta forma el paradigma teórico fue conducido a una transformación del modelo burocrático weberiano para lograr desde la teoría política democrática una creación de valor público considerando la colaboración del ciudadano y brindándole un nuevo rol a los aportes tecnológicos para el logro del sector público (Duygan et al., 2023; Patergiannaki & Pollalis, 2024).

La conceptualización de la variable GM fue comprendida como aquella acción del gobierno para manejar los recursos disponibles de forma estratégica y considera contribuir a mejorar la gestión municipal para lograr proyectar los servicios municipales de tal forma que se comprenda un proceso gubernamental integrador, explícito, organizado y participativo (Ayala & Blanco, 2021; López, 2020). Para nuestra investigación fue considerar abordar el ciclo de la gestión pública para identificar las dimensiones de la gestión municipal, ello involucra a la planificación, presupuestación, implementación como dimensiones de la gestión pública considerando el ciclo de la administración pública para lograr producir servicios de calidad a través de una mayor efectividad para el desarrollo (Comisión Económica para América Latina y El Caribe, 2024; Grandia & Volker, 2023).

La dimensión de planificación involucraron las metas de objetivos relevantes y la alineación de los recursos permitió orientarse de forma estratégica a los objetivos que contribuya a la ejecución de las políticas locales planteadas para orientar los recursos estratégicos de forma efectiva para los elementos relevantes de la investigación y teniendo como indicadores a los objetivos institucionales, fortalecimiento institucional, estrategias de política pública e insumos (Boykin, 2023; Comisión Económica para América Latina y El Caribe, 2024).

La dimensión de presupuestación involucro lo relacionado a la situación fiscal en términos de ingresos y egresos con la asignación de recursos públicos como una herramienta que contribuya al logro de resultados de la gestión

y ejecuto las políticas que se implementen en los programas estratégicos y tuvieron como indicadores a las finanzas municipales, sistemas de administración financiera, y gestión presupuestaria (Cayatopa & Uriol, 2024; Comisión Económica para América Latina y El Caribe, 2024). La dimensión de implementación que fue relevante en la implementación del presupuesto a partir de la inversión pública o el desarrollo de nuevos inventarios públicos para lograr el cumplimiento de los procesos misionales que condujeron a una mirada estratégica en la puesta en marcha relevante de la inversión pública y tiene como indicadores a la inversión pública, los gastos en bienes, servicios y activos intangibles y gestión de procesos (Comisión Económica para América Latina y El Caribe, 2024; Gutierrez, 2022).

La dimensión de evaluación consideró evaluar los efectos a largo plazo y las consecuencias sociales, económicas, ambientales y políticas de las políticas, programas y proyectos públicos, siendo considerado el modelo cíclico de la administración pública para la retroalimentación de los demás procesos para lograr la efectividad en considerar los elementos transversales en los resultados esperados (Comisión Económica para América Latina y El Caribe, 2024; Höglund et al., 2021).

Para la variable CSP se consideró el aporte teórico del modelo SERVQUAL que involucra entre lo que quiere el ciudadano y lo que ofertan las entidades públicas detalladas por los usuarios de los servicios, que consideraron la complejidad conceptual de satisfacer determinadas necesidades para lo cual se consideró cinco criterios de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Casiano et al., 2020; Castelnovo et al., 2023; Changanlima & Mdee, 2023; Pinchi & Bardales, 2020).

El modelo SERVQUAL fue considerado uno de los enfoques de mayor uso orientado a medir la calidad del servicio que permite evidenciar la necesidades y expectativas de los clientes y la forma como lo aprecian para lograr mejoras en sus diversas dimensiones (Mohedano, 2023). El modelo SERVQUAL consideró una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio en diversas industrias logrando afrontar nuevos aportes para medir la calidad del servicio y se calcula la brecha entre las expectativas y las percepciones para cada dimensión. Esto se hace restando las puntuaciones de percepciones de las puntuaciones de expectativas (Romaní y Macedo, 2023).

Se consideró la conceptualización de la CSP como un grupo de aspectos

descriptivos para satisfacer a la ciudadanía, teniendo en cuenta una serie de atributos a partir de las capacidades de satisfacer los requerimientos y expectativas que permita atender determinadas necesidades (Pinchi & Bardales, 2020).

De esta forma el nivel de percepción relacionado a la prestación y atributos característicos de una gestión municipal, requirió un nivel de percepción registrado en los ciudadanos para lograr la evaluación subjetiva de los pobladores y conlleva a percibir la forma de realizar una gestión municipal por parte de la municipalidad, es decir que involucra caracterizar el entorno de desconfianza generado, influenciado por la calidad de en la prestación de los servicios públicos identificados considerando los procesos misionales de la entidad (Casiano et al., 2020).

La dimensión de elementos tangibles (ET) involucro la condición física de los elementos de infraestructura del servicio teniendo como elementos tangibles las instalaciones, el equipo utilizado para proporcionar el servicio, la apariencia del personal y cualquier material de comunicación utilizado (Luna & Torres, 2022). En una entidad pública, los tangibles se refirieron a los aspectos físicos y materiales del servicio que los ciudadanos pueden percibir y evaluar (Mohedano et al., 2023).

La dimensión de fiabilidad (FI) partió de considera la capacidad de la entidad para ejecutar por mandato sus aportes de forma concisa y relevante en la entidad; siendo los ciudadanos lo que permiten contribuir los aspectos que entreguen de forma confiable y sin errores (Luna & Torres, 2022). La fiabilidad en una entidad pública se refirió a la capacidad de la organización para proporcionar los servicios prometidos de manera precisa y consistente (Mohedano et al., 2023).

La dimensión de capacidad de respuesta (CR) hizo relevancia a la forma como actúan los colaboradores frente a la predisposición de los clientes y generar un aporte de atender un servicio rápido, incluyendo la disposición para ayudar, la rapidez en considerar el aporte hacia los clientes y la disposición para resolver problemas (Luna & Torres, 2022). La capacidad de respuesta en una entidad pública se refirió a la disposición y habilidad del personal para ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido y eficiente (Mohedano et al., 2023).

La dimensión de seguridad (SE) considero que los ciudadanos tienen en la estructuración de la asociación para proporcionar el servicio de manera segura y proteger su información personal y financiera, incluye la competencia del personal, la seguridad física y la confiabilidad del servicio (Luna & Torres, 2022). La dimensión de empatía (EM) considero el trato personalizado y la atención individualizada que

los clientes reciben por parte del personal de servicio, incluye la atención, el interés y el cuidado mostrado por el personal hacia los clientes, así como la comprensión de sus necesidades y deseos (Luna & Torres, 2022).

Finalmente, la hipótesis general fue: Existe relación significativa entre GM y CSP en una región del Norte del Perú, 2024.

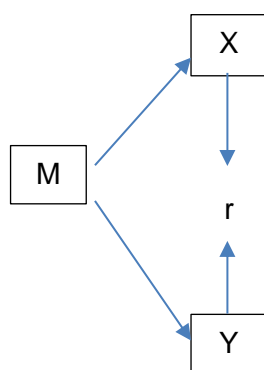
## II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: En el aporte actual fue de tipo básica, cuyo aporte considero como principal motivo aumentar la sapiencia sobre un tema o fenómeno sin lograr un aporte en ejecución de forma inmediata (Córdoba et al., 2023). La relevancia partió de orientar hacia una perspectiva cuantitativa y adopto un diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional; siendo descriptivo dado que se centra en describir fenómenos tal como existen en la realidad, sin intentar modificarlos o explicar por qué ocurren; mientras que lo correlacional comprende la forma como se concibe la interacción entre ambas variables de estudio.

El esquema de análisis es el siguiente:

Figura 1

*Esquema de investigación*



*Nota: Elaboración propia*

Dónde:

X: Gestión municipal

Y: Calidad de los servicios públicos

M: Trabajadores de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024

r: Relación entre las variables

Variables: Tenemos 02 variables, la primera es la GM que considero un diseño de procesos para lograr ejercer las funciones misionales para lograr ejercer un bienestar en los ciudadanos que permita considerando sus etapas y funciones estratégicas para lograr un aporte a la calidad de los servicios que brinda la entidad y produce un aporte relevante (Ayala & Blanco, 2021). Se conceptualizo como aquella actividad de gobierno que involucra administrar los recursos públicos para

beneficio de la ciudadanía, buscando administrar el bienestar de la población, siendo un conjunto de procesos para el dimensionamiento de logros en torno a brindar servicios públicos oportunos y eficiente a la ciudadanía (López et al., 2021).

Esta variable fue objeto de un análisis exhaustivo mediante la revisión de su marco teórico, permitiendo su dimensionamiento para la observación e interpretación de sus diferentes facetas; este proceso se realizó mediante la implementación de un cuestionario de encuesta, diseñado con el propósito de captar las percepciones de los colaboradores a través de las 4 dimensiones como son planificación la cual comprende los indicadores objetivos institucionales, fortalecimiento institucional, estrategias de política pública, insumos; presupuestación con sus indicadores finanzas municipales, sistemas de administración financiera, gestión presupuestaria; implementación con sus indicadores inversión pública, gastos en bienes, servicios y activos intangibles, gestión de procesos; y por ultimo evaluación con sus indicadores valor público generado, resultados, impacto; con una escala de medición ordinal.

La segunda variable CSP fue considerada como el grupo de características para satisfacer a la ciudadanía, teniendo en cuenta una serie de atributos a partir de las capacidades de satisfacer los requerimientos y expectativas que permita atender determinadas necesidades (Pinchi & Bardales, 2020).

Esta variable fue objeto de un análisis exhaustivo mediante la revisión de su marco teórico, permitiendo su dimensionamiento para la observación e interpretación de sus diferentes facetas; este proceso se realizó mediante la implementación de un cuestionario de encuesta, diseñado con el propósito de captar las percepciones de los colaboradores por medio de las 5 dimensiones como son elementos tangibles la cual comprende los indicadores equipamiento de aspecto moderno, infraestructura física óptima, apariencia pulcra de los colaboradores, elementos tangibles atractivos; fiabilidad con sus indicadores cumplimiento de la norma, interés en la resolución de problemas, realizar el servicio a la primera, concluir en el tiempo promedio, no cometer errores; capacidad de respuesta con sus indicadores colaboradores comunicativos, colaboradores rápidos, colaboradores dispuestos a ayudar, colaboradores que responden; seguridad con sus indicadores colaboradores que transmiten confianza, ciudadanos nacionales y extranjeros seguros, colaboradores amables,

colaboradores bien formados; y finalmente empatía con sus indicadores atención individualizada, horario conveniente, atención personalizada de los colaboradores, preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros, comprensión por las necesidades (Casiano et al.,2020); con una escala de medición ordinal.

**Población y muestra:** La población fue tomada como aquel conglomerado de personas elegidas para realizar una investigación concerniente al objeto de estudio que requiere mirar los parámetros que cumplen la investigación relevante (Reyes, 2022). La población fue conformada por un total de 800 colaboradores de la institución en investigación, con un criterio de inclusión del personal que se encuentra en el área administrativa en la municipalidad de estudio, y de criterio de exclusión al personal que no se encuentra en el área administrativa en la municipalidad investigada.

La muestra fue conceptualizada como el conjunto de elementos en un estudio, que involucra ser un grupo representativo de la población, está conformada por 260 trabajadores de las áreas administrativas claves de la municipalidad bajo análisis (Reyes, 2022). El muestreo fue usado para diferenciar de la población a los elementos de estudio que son seleccionados de forma probabilística y no probabilística (Reyes, 2022). Se hará uso del muestreo probabilístico simple, siendo esta metodología de muestreo, utilizada para elegir una muestra específica.

La unidad de análisis requirió una cantidad exacta de un individuo que presenta ciertas características para estudiar y son parte de una población y muestra (Reyes, 2022). Para la investigación es el colaborador del área administrativa de la entidad bajo estudio.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Para poder conocer de forma analítica los datos se requirió de poder inferir los procedimientos a llevar a cabo producto de la investigación; siendo la técnica clave para dicha relevancia el cuestionario Zúñiga et al (2023), que se aplicó a los trabajadores de la municipalidad bajo análisis.

El uso de los datos permitió mirar la aplicación de la técnica de la encuesta y usando el instrumento del cuestionario, permitió concretar un instrumento de gran valor para conseguir de las metas trazadas en la investigación como fue el referente a los colaboradores de la municipalidad de Tumbes.

En cuanto a la variable de GM, se contemplaron las cuatro dimensiones previamente mencionadas, lo que deriva a 26 ítems a evaluar. Respecto a la variable de CSP, se integraron un total de 44 ítems. Ambas variables se estructuraron de modo que los colaboradores puedan expresar su opinión mediante una escala de Likert de cinco opciones de frecuencia: Muy de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo.

Según (Córdoba et al., 2023) el instrumento de recolección de datos involucró un desarrollo oportuno de medio o herramienta utilizada en investigaciones, encuestas, estudios y otros tipos de análisis para obtener información de manera sistemática. Los instrumentos de validación se refirieron a las herramientas o métodos utilizados para evaluar y determinar la validez de un instrumento de medición, como un cuestionario, una prueba, una escala o cualquier otro tipo de herramienta diseñada para medir una variable o concepto específico (Córdoba et al., 2023).

La validez de un instrumento de medición se refirió a la medida en que dicho instrumento realmente mide lo que pretende medir. Es un concepto crucial en la investigación y en la evaluación de cualquier tipo de test o cuestionario, ya que asegura que las conclusiones derivadas de su uso son precisas y pertinentes. El instrumento en este estudio fue validado por 04 expertos con grado de magíster o doctores en el área de derecho, gestión pública o educación. La pertinencia, la claridad y la relevancia son los criterios utilizados para verificar el contenido de los documentos, según los expertos.

De esta forma el instrumento se volvió oportuno para lograr efectivizar el aporte de la investigación y permita gestionar el instrumento clave para lograr la ejecución del recojo de datos.

Así mismo, con respecto a los instrumentos planteados se utilizaron el estadígrafo alfa de Cronbach, teniendo en consideración que se determinan aptos los resultados entre el rango de 0,91 y 0,96. Por lo tanto, se cuantificó la confiabilidad mediante una prueba piloto, la cual fue aplicada a 20 colaboradores utilizando cuestionarios con escala Likert, y a partir de los datos recolectados, se empleó como instrumento de confiabilidad que el Alfa de Cronbach se hace uso del aporte en el análisis.

Usando el instrumento del cuestionario a partir de su aplicación se generaron datos en escala Likert para llevar a cabo un uso oportuno usando la estadística descriptiva e inferencial que desarrolla la capacidad de una nueva forma de generar



un baremo para lograr desarrollar los datos oportunos y ser sometido a las de distribución de normalidad y pruebas no paramétricas.

Método de análisis de datos: En el aporte de la relevancia crítica en la tesis los métodos fueron usados el de Kolmogorov-Smirnov para analizar la distribución de los aportes y posteriormente realizaron un análisis de frecuencias para llevar a cabo el aporte del diagnóstico de frecuencias y luego la prueba de correlación considerando las características de los datos.

De esta manera los datos fueron vaciados en la hoja de cálculo Excel y luego se transportaron al SPSS versión 25 consideraron la creación de las tablas oportunas y relevantes para llevar a cabo el formato de la investigación y conducir a una oportuna relevancia de los datos obtenidos bajo la correlación.

Aspectos éticos: El investigador mantuvo un consentimiento voluntario después de recibir información relevante acorde a los aportes importantes para lograr evidenciar los aportes y validaciones del estudio, a fin de esforzarse por potenciar los beneficios de la investigación y disminuir los riesgos potenciales para los participantes, logrando que los principios éticos sean fundamentales en la investigación, y es importante que los investigadores los consideren y apliquen en todas las etapas del trabajo.

Posteriormente, este estudio se llevó a cabo precisando la información recopilada de dichos autores. Además, se siguieron todas las pautas y directrices establecidas por la casa de estudios para la ejecución de aportes al saber realizando investigaciones. Por último, se ha empleado un formato de escritura basado en las normas APA 7 con el fin de asegurar la coherencia y precisión en la presentación del tema de investigación.

En la investigación, los principios éticos son fundamentales para asegurar la integridad, la validez y la aceptación de los resultados; el respeto a las personas se basa en la protección de la autonomía de los individuos y el reconocimiento de su capacidad para tomar decisiones informadas. Implica obtener el consentimiento informado de los participantes, asegurándose de que comprendan plenamente el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados, los riesgos potenciales y los beneficios esperados.

La beneficencia exige que los investigadores maximicen los beneficios y minimicen los posibles daños a los participantes y esto incluye diseñar estudios que

sean científicamente válidos y que aporten conocimientos significativos, así como implementar medidas para proteger la seguridad y el bienestar de los sujetos de investigación.

El principio de justicia se refiere a la distribución equitativa de los beneficios y las cargas de la investigación y esto significa que los beneficios de la investigación no deben concentrarse en un solo grupo, mientras que otro grupo asume la mayoría de los riesgos.

### III. RESULTADOS

En el estudio se mostró el aporte descriptivo e inferencial para los resultados, usando el Rho de Spearman para detallar la conexión, considerando que son variables ordinales en escala Likert.

Para realizar, el análisis de normalidad de los datos se ejecutó la prueba del Shapiro-Wilk considerando que son cincuenta datos.

En la tabla 1 se evidencia que las dimensiones de la variable CM y GSP no tienen una distribución normal, considerando que el p-valor (Sig<0.05).

**Tabla 1**

*Resultados de prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	0,096	260	0,000	0,976	260	0,000
Presupuestación	0,107	260	0,000	0,975	260	0,000
Implementación	0,101	260	0,000	0,954	260	0,000
Evaluación	0,102	260	0,000	0,966	260	0,000
Elementos tangibles	0,099	260	0,000	0,965	260	0,000
Fiabilidad	0,104	260	0,000	0,948	260	0,000
Capacidad de respuesta	0,150	260	0,000	0,941	260	0,000
Seguridad	0,105	260	0,000	0,961	260	0,000
Empatía	0,112	260	0,000	0,975	260	0,000
Gestión municipal	0,063	260	0,015	0,985	260	0,008
Calidad de los servicios públicos	0,075	260	0,001	0,986	260	0,014

a. Corrección de significación de Lilliefors

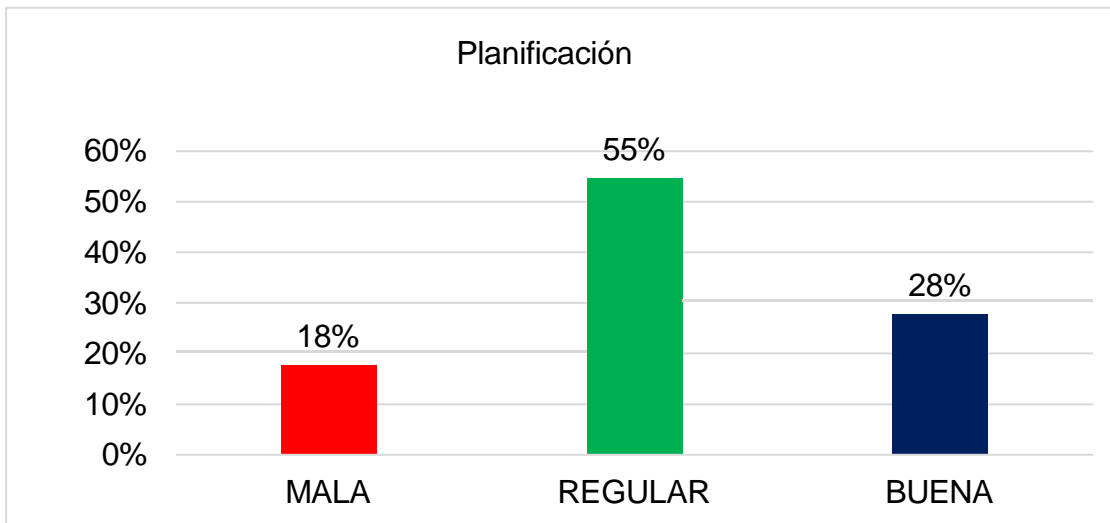
*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

- **Descripción de los resultados a modo descriptivo:**

En el análisis descriptivo se detalló en la figura 2 se evidencia que la dimensión de PA, el 55% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 28% que lo califica como buena y el 18% como mala.

**Figura 2**

*Resultados descriptivos de planificación*

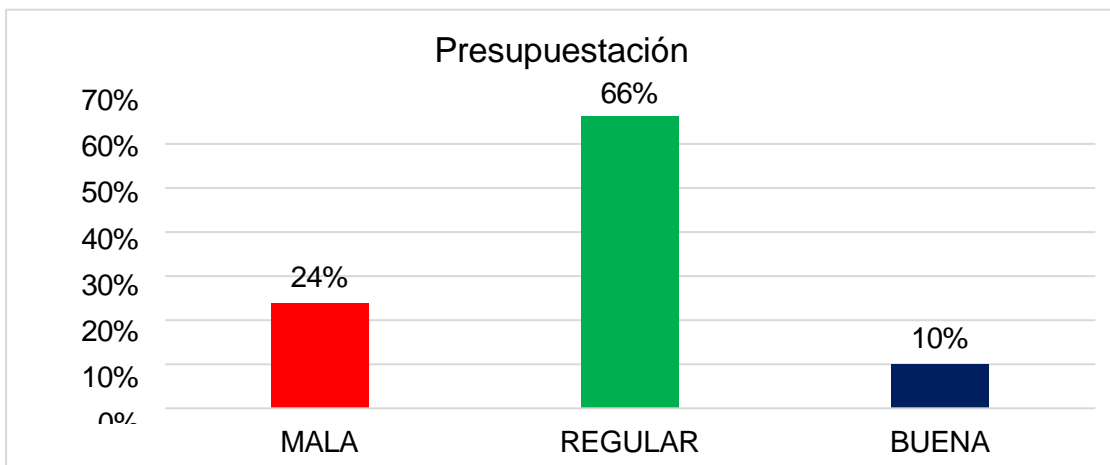


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Por otro lado, en la figura 3 se evidenció que la dimensión de PR, el 65% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 24% que lo califica como mala y el 10% como buena.

**Figura 3**

*Resultados descriptivos de presupuestación*

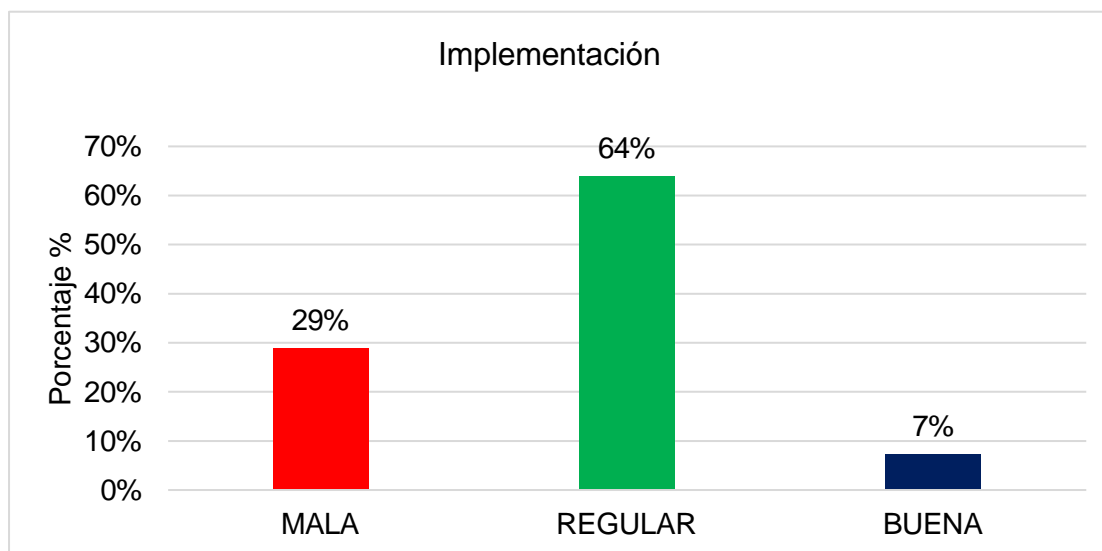


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Mientras en la figura 4 se evidenció que la dimensión de IM, el 64% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 29% que lo califica como mala y el 7% como buena.

**Figura 4**

*Resultados descriptivos de implementación*

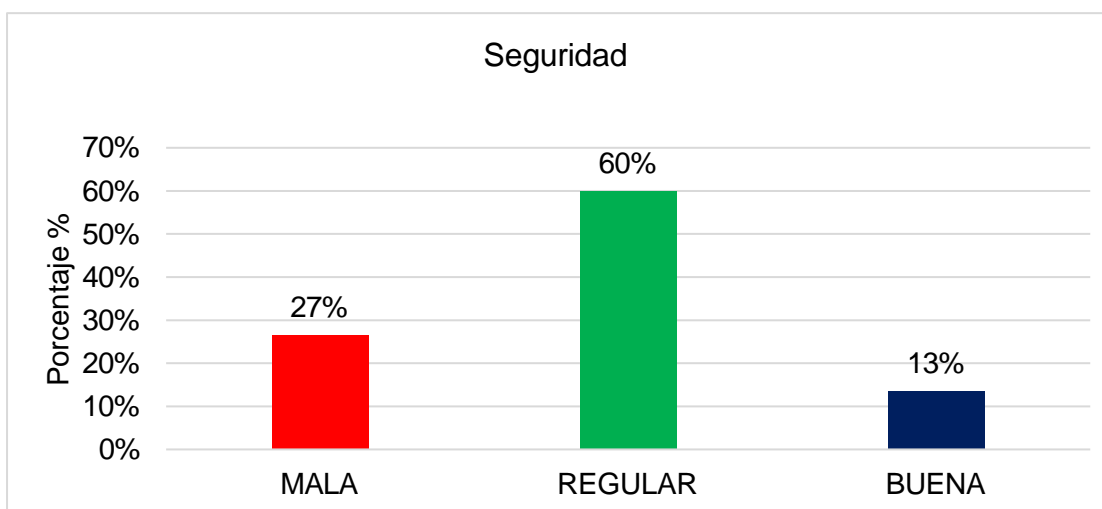


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Mientras en la figura 5 se evidenció que la dimensión de SE, el 60% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 27% que lo califica como mala y el 13% como buena.

**Figura 5**

*Resultados descriptivos de seguridad*

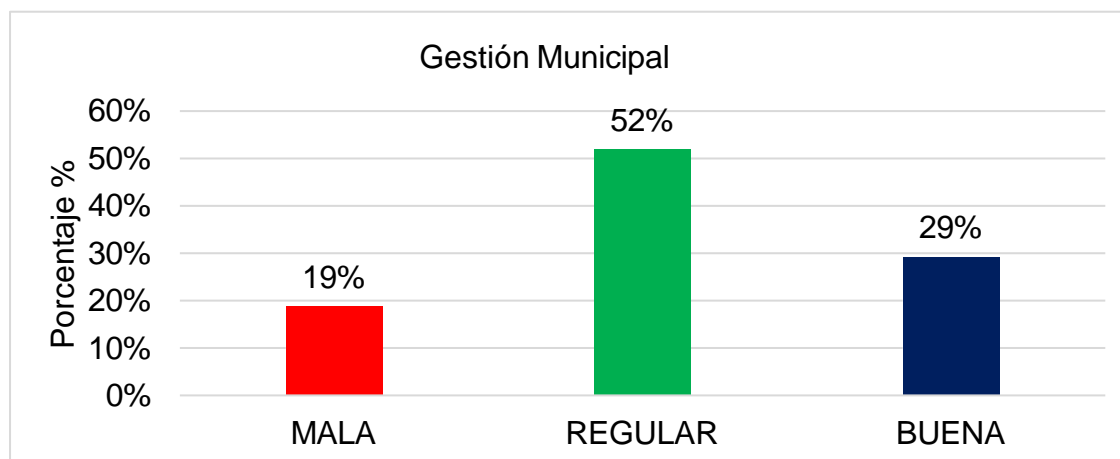


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Finalmente, en la figura 6 se evidenció que la Variable de GM, el 52% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 29% que lo califica como buena y el 19% como mala.

**Figura 6**

*Resultados descriptivos de gestión municipal*

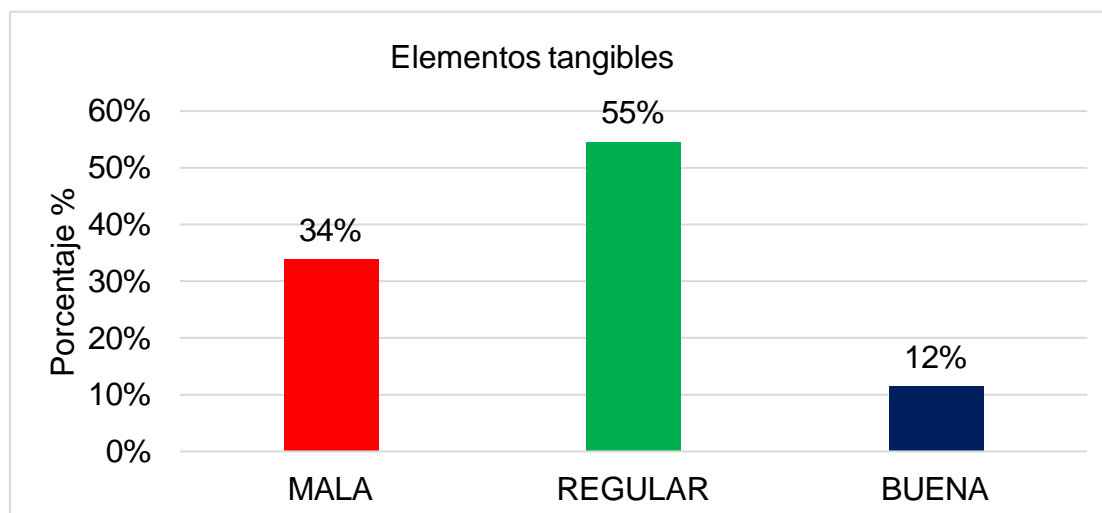


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Para la figura 7 se evidenció que la dimensión de ET, el 55% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 34% que lo califica como mala y el 12% como buena.

**Figura 7**

*Resultados descriptivos de elementos tangibles*

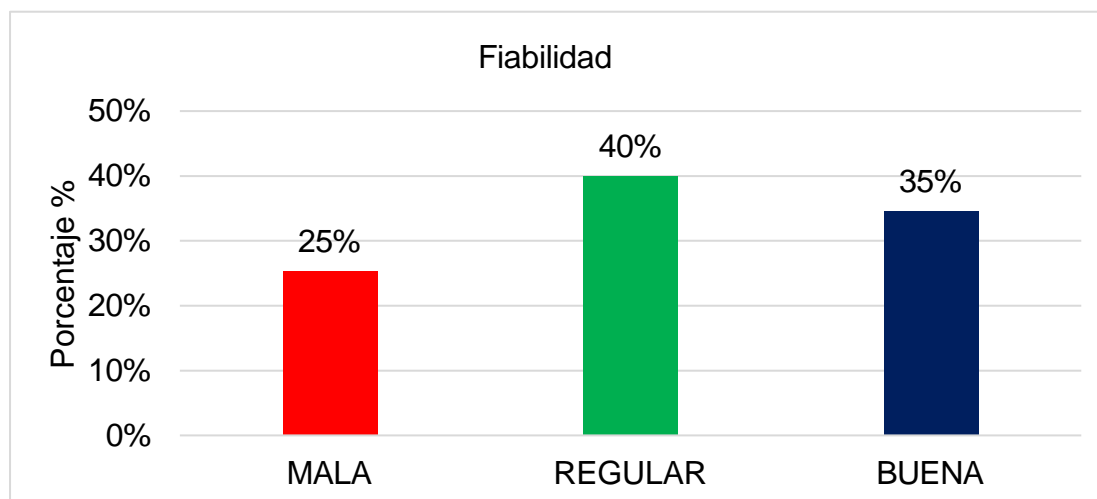


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Para la figura 8 se evidenció que la dimensión de FI, el 40% de los colaboradores encuestados indicaron tener una percepción regular, seguido del 35% que lo califica como buena y el 25% como mala.

**Figura 8**

*Resultados descriptivos de fiabilidad*

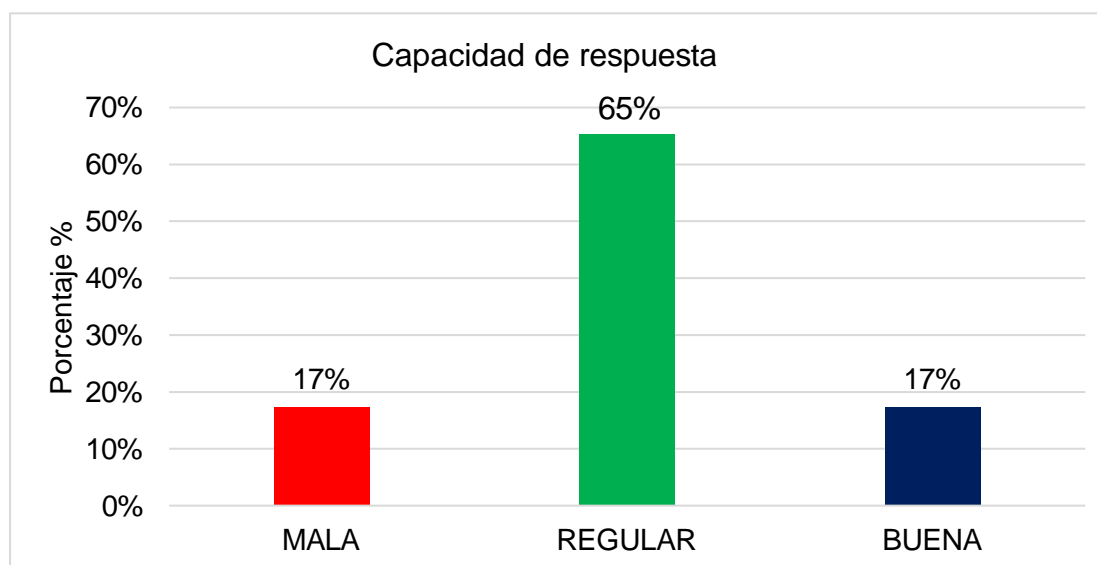


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Para la figura 9 se evidenció que la dimensión de CR, el 65% de los colaboradores encuestados indicaron tener una percepción regular, seguido del 17% que lo califica como buena y el 17% como mala.

**Figura 9**

*Resultados descriptivos de capacidad de respuesta*

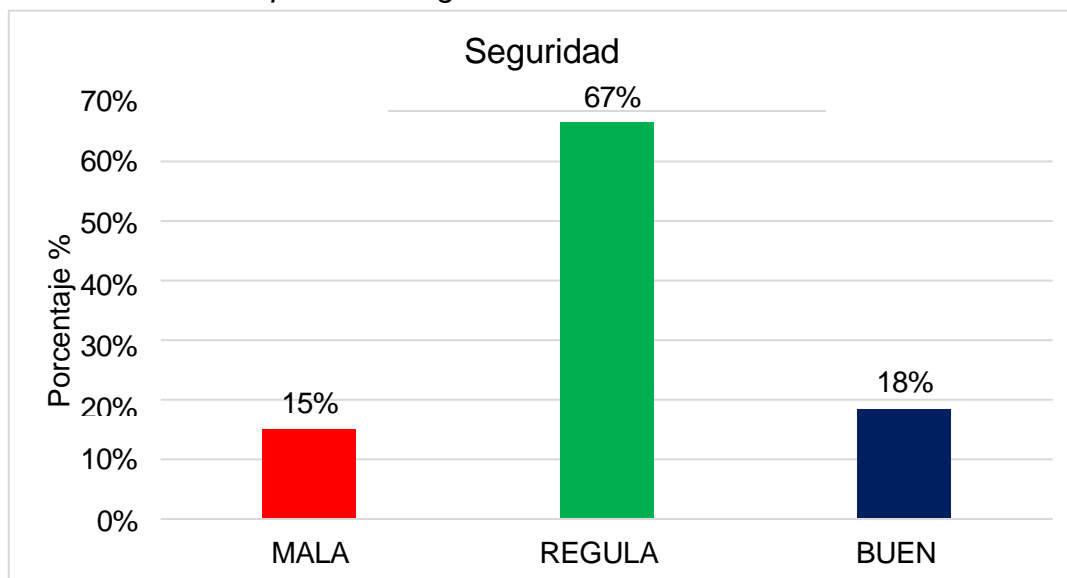


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Para la figura 10 se evidenció que la dimensión de EM, el 67% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 18% que lo califica como buena y el 17% como mala.

**Figura 10**

*Resultados descriptivos de seguridad*

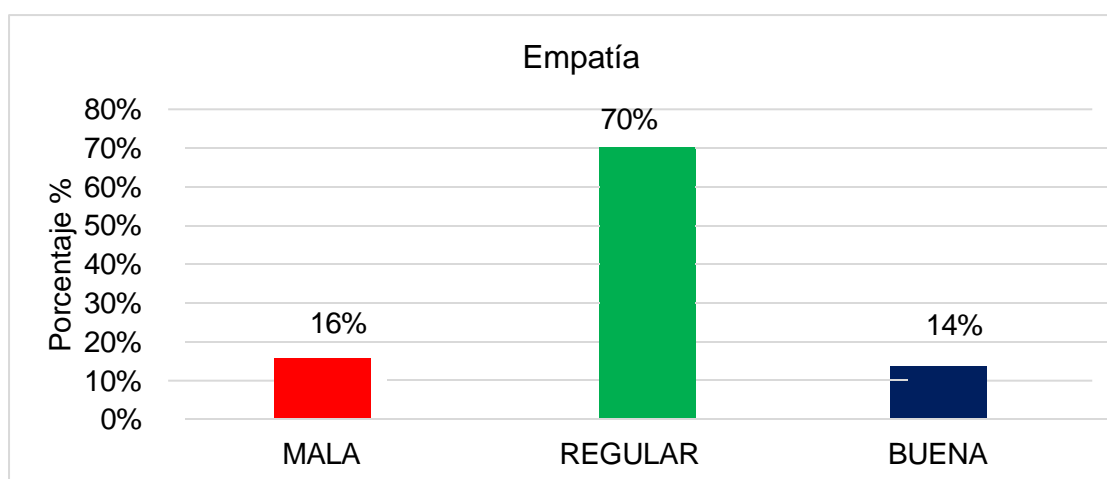


*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Para la figura 11 se evidenció que la dimensión de EM, el 70% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 14% que lo califica como buena y el 16% como mala.

**Figura 11**

*Resultados descriptivos de empatía*



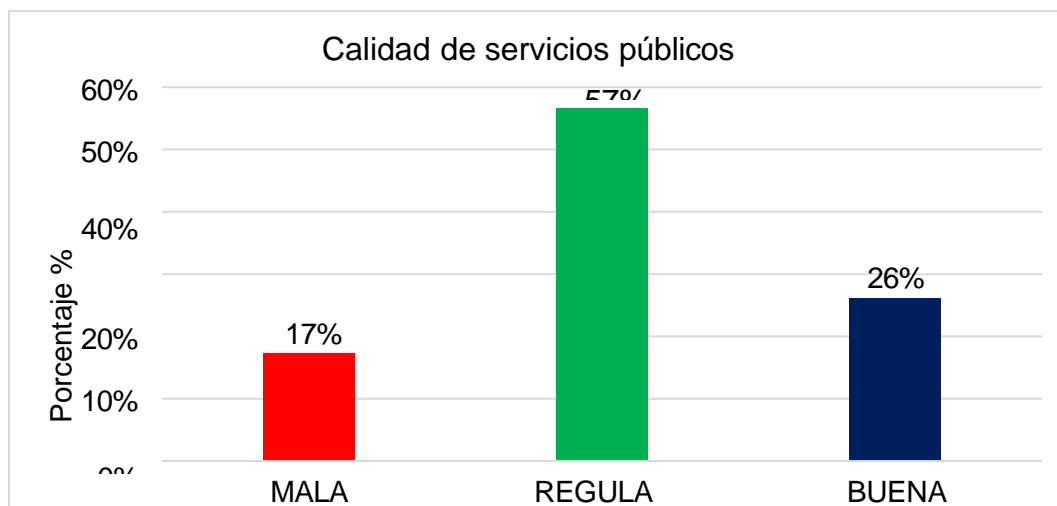
*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.



Finalmente, la figura 12 se evidenció que la variable de CSP, el 57% de los colaboradores encuestados indicador tener una percepción regular, seguido del 26% que lo califica como buena y el 17% como mala.

Figura 12

*Resultados descriptivos de calidad de servicios públicos*



*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

- **Descripción de los resultados inferenciales:**

**Formulación de las hipótesis específicas**

La formulación de la hipótesis específica 1 de investigación fue la siguiente:

Ho: No existe relación entre gestión municipal y elementos tangibles en una región del norte del Perú, 2024.

Ha: Existe relación entre gestión municipal y elementos tangibles en una región del norte del Perú, 2024.

**Tabla 2**

Relación entre gestión municipal y elementos tangibles en una región del norte del Perú, 2024.

Relación	ET	
GM	Rho de Spearman	,125**
	P-value	0,045

*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

Interpretación:

En la tabla 2 se evidenció que hay una conexión débil entre GM y ET, reflejando una correlación fuerte de Rho de Spearman: 0.125 y Sig<0.05.

Ho: No existe relación entre gestión municipal y fiabilidad en una región del norte del Perú, 2024.

Ha: Existe relación entre gestión municipal y fiabilidad en una región del norte del Perú, 2024.

**Tabla 3**

Relación entre gestión municipal y fiabilidad en una región del norte del Perú, 2024.

Relación	FI	
GM	Rho de Spearman	,188**
	P-value	0,002

*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

**Interpretación:**

En la tabla 3 se evidenció que hay una conexión débil entre GM y FI, reflejando una correlación fuerte de Rho de Spearman: 0.188 y Sig<0.00.

Ho: No existe relación entre gestión municipal y capacidad de respuesta en una región del norte del Perú, 2024.

Ha: Existe relación entre gestión municipal y capacidad de respuesta en una región del norte del Perú, 2024

**Tabla 4**

Relación entre gestión municipal y capacidad de respuesta en una región del norte del Perú, 2024.

Relación	CR	
GM	Rho de Spearman	,121**
	P-value	0,005

*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

### Interpretación:

En la tabla 4 se evidenció que hay una conexión débil entre GM y CR, reflejando una correlación fuerte de Rho de Spearman: 0.121 y Sig<0.005.

Ho: No existe relación entre gestión municipal y seguridad en una región del norte del Perú, 2024.

Ha: Existe relación entre gestión municipal y seguridad en una región del norte del Perú, 2024.

### Tabla 5

Relación entre gestión municipal y seguridad en una región del norte del Perú, 2024

Relación	SE	
GM	Rho de Spearman	,12**
	P-value	0,005

*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

### Interpretación

En la tabla 5 se evidenció que hay una conexión débil entre GM y SE, reflejando una correlación débil de Rho de Spearman: 0.121 y Sig<0.005.

Ho: No existe relación entre gestión municipal y empatía en una región del norte del Perú, 2024.

Ha: Existe relación entre gestión municipal y empatía en una región del norte del Perú, 2024.

### Tabla 6

Relación entre gestión municipal y empatía en una región del norte del Perú, 2024.

Relación	EM	
GM	Rho de Spearman	,135**
	P-value	0,03

*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

**Interpretación:**

En la tabla 6 se evidenció que hay una conexión débil entre GM y EM, reflejando una correlación débil de Rho de Spearman: 0.135 y Sig<0.003.

Ho: No existe relación entre gestión municipal y calidad de los servicios públicos en una región del norte del Perú, 2024.

Ha: Existe relación entre gestión municipal y calidad de los servicios públicos en una región del norte del Perú, 2024.

**Tabla 7**

Relación entre gestión municipal y calidad de los servicios públicos en una región del norte del Perú, 2024.

Relación	CSP
	Rho de Spearman
GM	,165**
	P-value
	0,007

*Nota:* Utilización de los resultados obtenidos en el SPSS V.25.

**Interpretación:**

En la tabla 7 se evidenció que hay una conexión débil entre GM y CSP, reflejando una correlación débil de Rho de Spearman: 0.165 y Sig<0.007.

#### IV. DISCUSIÓN

Se planteó como primer objetivo específico determinar la relación entre GM y elementos tangibles en una región del norte del Perú, 2024, esto en base al aporte teórico de Luna & Torres (2022) donde los elementos tangibles (ET) involucra la condición física de los elementos de infraestructura del servicio teniendo como elementos tangibles las instalaciones, el equipo utilizado para proporcionar el servicio, la apariencia del personal y cualquier material de comunicación utilizado. Considerando esto, en la presente investigación producto del análisis de los datos, se encontró una relación débil, debido a que es el resultado de una combinación de burocracia, limitaciones presupuestarias, corrupción, mala gestión, falta de participación ciudadana y variaciones en la capacidad técnica. Estos factores, al interactuar entre sí, dificultan la traducción de las decisiones de gestión en mejoras concretas y palpables en la comunidad, afectando la calidad de vida de los ciudadanos y la eficiencia de los servicios públicos. Estos resultados se relacionan con Ganga et al (2019) que utiliza el aspecto correlacional y revela muy poco resolver una calidad de servicio muy poco oportuno y constantemente se encuentra sometido a los problemas de la administración, burocracia y atención de los usuarios, teniendo una brecha como las expectativas del servicio y concluyó que la calidad medida por el modelo SERVQUAL considera que el nivel de calidad es baja; así mismo Malpartida et al (2021) señala que a través de su análisis correlacional existen una conexión positiva de la gestión municipal con la gobernabilidad al aplicar las políticas públicas de forma oportuna y tiene como principales factores críticos los relacionados a la corrupción del personal, la débil articulación intergubernamental y la deficiente capacidad de gasto y concluyó que la GM es importante para los ciudadanos para asegurar la gobernabilidad y tener una correcta gestión del logro de objetivos. Con esto se evidencia que uno de los principales obstáculos es la burocracia. Las decisiones y acciones que afectan a los elementos tangibles suelen atravesar múltiples capas de aprobación y supervisión. Esta estructura burocrática puede ralentizar la implementación de proyectos y la mejora de infraestructuras, creando una brecha entre las decisiones de gestión y los resultados concretos que perciben los ciudadanos.

Con referencia al segundo objetivo específico determinar la relación entre GM y fiabilidad en una región del norte del Perú, 2024, esto en base al aporte teórico

de Luna & Torres (2022) que parte de considerar la capacidad de la entidad para ejecutar por mandato sus aportes de forma concisa y relevante en la entidad; siendo los ciudadanos los que permiten contribuir que los aspectos se entreguen de forma confiable y sin errores. Considerando esto, en la presente investigación producto del análisis de los datos, se encontró una relación débil, debido a que la corrupción y la mala gestión también juegan un papel crucial en esta debilidad. La corrupción desvía recursos que deberían ser utilizados para el beneficio público hacia intereses privados, lo que socava la capacidad del gobierno municipal para prestar servicios de calidad. La mala gestión, por su parte, puede resultar de la falta de planificación adecuada, incompetencia administrativa y decisiones mal informadas, lo que lleva a un uso ineficiente de los recursos y a una prestación de servicios inconsistente. Estos resultados se relacionan con Quintanilla & Ccormoray (2022) cuyo análisis de correlación que obtiene una conexión positiva de las variables señaladas identificadas y concluyó que hay una asociación directa y positiva entre las variables bajo análisis; asimismo con Ayala & Blanco (2021) cuyo análisis de correlación revela que los resultados son una asociación sustancial entre la GM y la CSP en una entidad y concluyó que la limitación de consideración administrativa en la institución conlleva a una contribución de la relevancia en el servicio. Con esto se evidencia la falta de participación y transparencia en la gestión municipal. Cuando los ciudadanos no están involucrados en la toma de decisiones y no tienen acceso a información clara y precisa sobre cómo se gestionan los recursos, es más probable que desconfíen de la administración local. La ausencia de mecanismos efectivos de rendición de cuentas y participación ciudadana reduce la capacidad del gobierno municipal para responder de manera adecuada a las necesidades y preocupaciones de la comunidad, lo que afecta negativamente la percepción de fiabilidad.

Con referencia al tercer objetivo específico determinar la relación entre GM y capacidad de respuesta en una región del norte del Perú, 2024, esto en base al aporte teórico de Luna & Torres (2022) que los ciudadanos tienen en la estructuración de la asociación para proporcionar el servicio de manera segura y proteger su información personal y financiera, incluye la competencia del personal, la seguridad física y la confiabilidad del servicio. Considerando esto, en la presente investigación producto del análisis de los datos, se encontró una relación débil, debido a que la falta de participación ciudadana y de mecanismos de

retroalimentación también afecta negativamente la capacidad de respuesta. Cuando los ciudadanos no tienen voz en la toma de decisiones y no pueden comunicar sus necesidades y preocupaciones de manera efectiva, la gestión municipal puede estar desconectada de las realidades y prioridades locales. La falta de comunicación y colaboración entre la municipalidad y sus ciudadanos puede resultar en una respuesta tardía o inadecuada a problemas urgentes. Estos resultados se relacionan con Malpartida et al (2021) que a partir del análisis correlacional existen una conexión positiva de la gestión municipal con la gobernabilidad al aplicar las políticas públicas de forma oportuna y tiene como principales factores críticos los relacionados a la corrupción del personal, la débil articulación intergubernamental y la deficiente capacidad de gasto y concluyó que la GM es importante para los ciudadanos para asegurar la gobernabilidad y tener una correcta gestión del logro de objetivos. Asimismo, con Quintanilla & Ccormoray (2022) quienes al aplicarse el análisis correlacional se relaciona con una conexión positiva de las variables señaladas identificadas y concluyó que hay una asociación directa y positiva entre las variables bajo análisis. Con esto se evidencia que falta de capacitación y profesionalización del personal municipal también contribuye a esta debilidad. Un equipo de trabajo mal capacitado o sin las habilidades necesarias puede no estar preparado para manejar situaciones de crisis o implementar soluciones efectivas a problemas complejos. La formación continua y la profesionalización son esenciales para que el personal municipal pueda responder adecuadamente a las demandas de la comunidad y adaptarse a circunstancias cambiantes.

Se planteó como cuarto objetivo específico determinar la relación entre GM y seguridad en una región del norte del Perú, 2024, esto en base al aporte teórico de Luna & Torres (2022) considera que los ciudadanos tienen en la estructuración de la asociación para proporcionar el servicio de manera segura y proteger su información personal y financiera, incluye la competencia del personal, la seguridad física y la confiabilidad del servicio. Considerando esto, en la presente investigación producto del análisis de los datos, se encontró una relación débil, porque existe una desconexión entre la administración municipal y la comunidad local agrava estos problemas. Sin una participación ciudadana activa y mecanismos efectivos para que los ciudadanos reporten problemas y colaboren en la creación de políticas de seguridad, la administración puede estar desconectada de las verdaderas

necesidades y preocupaciones de la comunidad. Esta falta de comunicación y colaboración puede resultar en estrategias de seguridad mal diseñadas o ineficaces, que no abordan adecuadamente los problemas de la comunidad. Estos resultados se relacionan con Quintanilla & Ccormoray (2022) que obtiene producto del análisis correlacional una conexión positiva de las variables señaladas identificadas y concluyó que hay una asociación directa y positiva entre las variables bajo análisis; asimismo con Ayala & Blanco (2021) cuyos resultados de la aplicación de la metodología correlacional una asociación sustancial entre la GM y seguridad en una entidad, y concluyó que la limitación de consideración administrativa en la institución conlleva a una contribución de la relevancia en el servicio. Con esto se evidencia que el problema de seguridad en una municipalidad es el resultado de una combinación de factores interrelacionados, incluyendo limitaciones presupuestarias, burocracia, corrupción, falta de capacitación, problemas sociales y económicos, deficiencias en el diseño urbano y una desconexión entre la administración y los ciudadanos.

Se planteó como quinto objetivo específico determinar la relación entre gestión municipal y empatía en una región del norte del Perú, 2024, esto en base al aporte teórico de Luna & Torres (2022) que considera el trato personalizado y la atención individualizada que los clientes reciben por parte del personal de servicio, incluye la atención, el interés y el cuidado mostrado por el personal hacia los clientes, así como la comprensión de sus necesidades y deseos. Considerando esto, en la presente investigación producto del análisis de los datos, se encontró una relación débil por la falta de capacitación en habilidades blandas, como la empatía y la comunicación efectiva, entre el personal municipal agrava el problema. Los funcionarios municipales a menudo están más enfocados en cumplir con los requisitos técnicos y normativos de sus roles, sin recibir la formación necesaria para abordar las preocupaciones de los ciudadanos de manera comprensiva y sensible. Esta falta de preparación puede llevar a interacciones frías y mecánicas, donde los ciudadanos no se sienten escuchados ni comprendidos. Estos resultados se relacionan con Ganga et al (2019) que permite resolver una calidad de servicio muy poco oportuno y constante se encuentra sometido a los problemas de la administración, burocracia y atención de los usuarios, teniendo una brecha con lo expectativas del servicio y concluyó que la calidad medida por el modelo SERVQUAL considera que el nivel de calidad es bajo. Asimismo, Villasmil et al.



(2021) muestra que del análisis correlacional evidencia una influencia del liderazgo en los aspectos desarrollados de los aspectos públicos en una municipalidad, considerando un esfuerzo relevante de la transformación en términos político, jurídico y económico de acuerdo a los parámetros de comparación social y concluyó una relevancia entre el liderazgo ético y la gestión municipal. Con esto se evidencia que la falta de empatía en la gestión municipal es numerosa y significativas. En primer lugar, la desconfianza en las instituciones locales puede aumentar, ya que los ciudadanos perciben a la administración como insensible y desconectada. Esta desconfianza puede llevar a una menor participación en iniciativas comunitarias y a una resistencia a colaborar con programas municipales, dificultando la implementación de políticas efectivas.

Finalmente el objetivo general parte de analizar la relación entre GM y CSP en una región del norte del Perú, 2024, esto en base al aporte teórico de (Ghiggo et al., 2022; Huijbregts et al., 2022) que se adopta al aporte teórico del paradigma de la gobernanza inteligente donde se basa en los fundamentos de una nueva filosofía 2.0 que considera los datos abiertos y la transparencia para la toma de decisiones públicas y busca transformar y modernizar la administración pública a través del aporte relevante de la investigación que conduce al desarrollo del aporte tecnológico para incrementar el bienestar de los ciudadanos y fortalecer la democracia. Mientras Casiano et al. (2020) considera el aporte teórico del modelo SERVQUAL que involucra entre lo que quiere el ciudadano y lo que ofertan las entidades públicas detalladas por los usuarios de los servicios, que considera la complejidad conceptual de satisfacer determinadas necesidades para lo cual se considera cinco criterios de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Considerando esto, en la presente investigación producto del análisis de los datos, se encontró una relación débil. Considerando esto, en la presente investigación producto del análisis de los datos, se encontró una relación débil entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos se debe a una combinación de limitaciones presupuestarias, burocracia e ineficiencia administrativa, corrupción, falta de capacitación, desconexión con la comunidad, presión por resultados a corto plazo, infraestructura deteriorada y coordinación deficiente entre niveles de gobierno. Abordar estos desafíos requiere un enfoque integral y sostenido, centrado en mejorar la gestión financiera, aumentar la transparencia, profesionalizar el personal municipal, fomentar la participación

ciudadana, y promover la colaboración intergubernamental. Solo mediante estos esfuerzos combinados se puede avanzar hacia una mejora significativa en la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos. Estos resultados se relacionan con Tang (2021) cuyos resultados evidencian a través de una prueba no paramétrica evidencia que no hay una asociación entre la GM y la CSP; así como en sus dimensiones de liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicios públicos no hay una relación; la supervisión del capital humano y compromiso no se asocia con la CSP y tampoco señala una conexión directa entre gestión de recursos financieros y materiales con la CSP; así mismo con Quintanilla & Ccormoray (2022) que se relaciona con una conexión positiva de las variables señaladas identificadas y concluyó que hay una asociación directa y positiva entre las variables bajo análisis. Con esto se evidencia que existe una ineficiente gestión municipal que implica influir en la calidad de los servicios públicos, que no es relevante porque existen brechas sociales sobre las que el territorio y los ciudadanos no se encuentran satisfechos con el desempeño mostrado hasta ahora por la municipalidad.

## V. CONCLUSIONES

En relación a los resultados obtenidos en la investigación, bajo el aporte de la implementación del marco teórico se identificó una influencia positiva débil entre las variables identificadas, considerando un  $\rho$  de Spearman entre gestión municipal y la calidad de los servicios públicos de 0.165; observando que, si bien hay una relación positiva, aún se necesita mejorar en la gestión municipal para contribuir a brindar servicios públicos de calidad.

Con respecto al resultado de la tesis, se verificó una influencia positiva débil entre gestión municipal y elementos tangibles con un coeficiente de  $\rho$  de Spearman: 0.125, señalando que existe una contribución de la percepción de la infraestructura que contribuye a mejorar la gestión municipal.

En relación al resultado de la tesis, se verificó una influencia positiva débil entre gestión municipal y fiabilidad con un coeficiente de  $\rho$  de Spearman: 0.188, señalando que existe una contribución de la fiabilidad en torno al desempeño de los funcionarios que contribuye a mejorar la gestión municipal.

Acerca del resultado de la tesis, se verificó una influencia positiva débil entre gestión municipal y capacidad de respuesta con un coeficiente de  $\rho$  de Spearman: 0.121, señalando que existe una contribución de la percepción de la forma como se enfrenta los problemas en la municipalidad para mejorar la gestión municipal.

En relación al resultado de la tesis, se verificó una influencia positiva débil entre gestión municipal y seguridad con un coeficiente de  $\rho$  de Spearman: 0.12, señalando que existe una relación en las acciones de seguridad que se ejecutan para mejorar la gestión municipal.

Com respecto al resultado de la tesis, se verificó una influencia positiva débil entre gestión municipal y empatía con un coeficiente de  $\rho$  de Spearman: 0.135, señalando que aún existe desafíos para los funcionarios en la forma de atender a los ciudadanos para lograr una gestión municipal óptima.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En cuanto al aporte metodológico se recomienda para futuras investigaciones identificar los factores causales usando ecuaciones estructurales para lograr comprender la problemática de la calidad de los servicios públicos brindados en la entidad, permitiendo incidir sobre los puntos críticos y las metas establecidas en la gestión municipal planteadas.

En cuanto al aspecto normativo a los directivos de la municipalidad en Tumbes se recomienda aplicar la política de modernización de la gestión pública al 2030 de establecer un marco de trabajo colaborativo y desempeño efectivo en la municipalidad para lograr una real capacidad de brindar los servicios públicos relevantes en la entidad.

Es importante que Alta Dirección en la recomendación técnica implementar con inversión pública eficiente y eficaz una mejora en la infraestructura del territorio de la municipalidad de Tumbes que le permita orientar un desarrollo de mejores perspectivas de la infraestructura para llevar a cabo un incremento del nivel de satisfacción y un aporte relevante a la investigación.

Es importante que la Alta Dirección aplique un ambiente de la aplicación de la ética para el logro del desarrollo oportuno de los valores para lograr construir una generación ética dentro de la entidad para lograr mostrar acciones transparentes en la gestión municipal.

A la Alta Dirección se recomienda crear un ambiente que fomente la innovación y la creatividad, permitiendo a los empleados proponer nuevas ideas y soluciones en virtud de elevar las acciones de seguridad que le permita un oportuno dinamismo del desarrollo económico local.

Es importante recomendar a la Oficina de Recursos Humanos, organizar talleres y programas de formación centrados en habilidades empáticas de los colaboradores, incluyendo la escucha activa, la comprensión emocional y la comunicación no verbal para lograr comunicarse con los ciudadanos que le permita brindar una mejor calidad de los servicios públicos.

## REFERENCIAS

- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2023). Public administration and politics meet turbulence: The search for robust governance responses. *Public Administration*, 101(1), 3-22. <https://doi.org/10.1111/padm.12874>.
- Ayala, D. A., & Blanco, R. A. (2021). *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021* [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87058>.
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131. [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.244](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)
- Blutman, G., & Hoya, A. (2019). Reinventando la rueda-cuadrada: El empleo público en la modernización del Estado argentino (2015-2019). *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 25, 40-62. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.244.90047>
- Boykin, E. A. (2023). Public procurement and European Union integration: A systematic review. *Journal of European Integration*, 45(4), 613-632. <https://doi.org/10.1080/07036337.2022.2112035>
- Calderón, A. E., Braga, R. B., Arana, S. M., Calderón, A. E., Braga, R. B., & Arana, S. M. (2022). Control interno y la modernización del Estado en un gobierno regional e institución educativa peruana. *EduSol*, 22(80), 128-139.
- Cano, Y. del P. Y. F. (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de Investigaciones*, 9(3), Article 3. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.1846>
- Cañari, C., & Hanco, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo del Conocimiento*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2310>
- Casiano, D. A., Cueva Estrada, E., Casiano, D. A., & Cueva, 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>
- Castelnuovo, P., Clò, S., & Florio, M. (2023). A quasi-experimental design to assess the innovative impact of public procurement: An application to the Italian space industry. *Technovation*, 121, 102683.

- <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102683>
- Cayatopa, W., & Uriol, S. J. (2024). Eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. *Revista de Climatología*, 24, 1089-1096. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1089-1096>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2022). *Capacidad estatal para la entrega de servicios públicos en el Perú: Un análisis exploratorio cuantitativo* (p. 111) [Informe académico]. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. <https://geo.ceplan.gob.pe/uploads/Capacidad%20estatal%20para%20la%20entrega%20de%20servicios%20p%C3%ABlicos%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>
- Changalima, I. A., & Mdee, A. E. (2023). Procurement skills and procurement performance in public organizations: The mediating role of procurement planning. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2163562. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2163562>
- Comision Económica para América Latina y El Caribe. (2022). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe* (Informe de analisis 1; p. 150). Comision Económica para América Latina y El Caribe. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe. (2024). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe, 2023: Un Estado preparado para la acción climática* (Informe académico 1; p. 180). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/69075-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-2023-un-estado-preparado-la>
- Córdoba, N. S., Astorquia, L. E., Alegrechy, A. H., Díaz Ferrari, A., Luques, V., & Medina, O. jorge. (2023). *Metodología de la investigación I*. 1(1), 120.
- Corduneanu, R., Dudau, A., & Kominis, G. (2020). Crowding-in or crowding-out: The contribution of self-determination theory to public service motivation. *Public Management Review*, 22(7), 1070-1089. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1740303>
- Duygan, M., Fischer, M., & Ingold, K. (2023). Assessing the readiness of municipalities for digital process innovation. *Technology in Society*, 72, 102179.

<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102179>

- Estrada, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016* [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco.
- Garza, D. de la, & Gómez, C. (2024). Inteligencia artificial y big data: Nuevos paradigmas de la Comunicación Política y la Gobernanza Digital. *Más poder local*, 1(56), 9-26.
- Gamboa, A., Hernández, C., & Ramírez, P. (2022). *Gestión pública en una ciudad fronteriza colombiana: La mirada de sus habitantes*. 1(1), 80.
- Ganga, F., Alarcón Henríquez, N., Pedraja, L., Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, E. (2023). *Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán* [Tesis de Posgrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1756/1/175-%20GARCIA%20EVELYN%20-%20QUILUMBAQUIN%20ARAELI.pdf>
- Ghiggo, F. G. B., Uribe-Hernández, Y. C., Revilla, A. C., & Oxolón, J. M. V. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), Esp.* 28(5), 290-301.
- Grandia, J., & Volker, L. (Eds.). (2023). *Public Procurement: Theory, Practices and Tools*. Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-18490-1>
- Guaranda, L. B. (2020). *Relación de la gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador- 2019* [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67919>
- Gutierrez, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25, 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Höglund, L., Mårtensson, M., & Thomson, K. (2021). Strategic management, management control practices and public value creation: The strategic triangle in the Swedish public sector. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 34(7), 1608-1634. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-11-2019-4284>

- Huijbregts, R., George, B., & Bekkers, V. (2022). Public values assessment as a practice: Integration of evidence and research agenda. *Public Management Review*, 24(6), 840-859. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1867227>
- Instituto Peruano de Economía. (2023). *Índice de Competitividad Regional 2023* (p. 50) [Informe de análisis]. Instituto Peruano de Economía. [https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE\\_2020\\_FINAL.pdf](https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE_2020_FINAL.pdf)
- López, A. D. L. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lopez, J., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., & Mavila, J. (2021). *Vista de la gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021*. 5(5), 24.
- Luna, I., & Torres, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: Un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y administración*, 67(1), 5.
- Martínez, X. B. (2023). La gobernanza y administración pública inteligente como un nuevo enfoque de la administración pública. *SSN*, 1(14), 9.
- Mohedano, E. D. J., Echeverría, O. M., Martínez, M., & Lezama, M. H. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), e2234. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Malpartida, M. H. J. C. L., Loayza, M. M. L. A., Garay, D. L. E., Meza, D. M. E. G., Villacorta, M. J. A. V., & Canales, M. J. A. M. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.845](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845)
- Matos, M. (2022). *Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020* [Tesis de Posgrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9419>
- Pot, W., Scherpenisse, J., & 't Hart, P. (2023). Robust governance for the long term and the heat of the moment: Temporal strategies for coping with dual crises. *Public Administration*, 101(1), 221-235. <https://doi.org/10.1111/padm.12872>
- Patergiannaki, Z., & Pollalis, Y. A. (2024). E-government quality from the citizen's perspective: The role of perceived factors, demographic variables and the



- digital divide. *International Journal of Public Sector Management*, 37(2), 232-254. Scopus. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2023-0229>
- Pinchi, R. R., & Bardales, D. J. M. D. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030* (p. 40). Presidencia de Consejo de Ministros. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACION%20DE%20LA%20GESTION%20PUBLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>
- Quintanilla, S. H., & Ccormoray, R. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019* [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/1133>
- Romaní, G., & Macedo, K. S. (2023). Modelo de medición SERVQUAL y calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica, 2022. *Gaceta Científica*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.2.1854>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica* (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 1). Page Publishing Inc. [https://books.google.com.pe/books?id=SmdxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SmdxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ruiz, M. S. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021* [Tesis de Posgrado, Universidad Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18974>
- Scognamiglio, F., Sancino, A., Caló, F., Jacklin-Jarvis, C., & Rees, J. (2023). The public sector and co-creation in turbulent times: A systematic literature review on robust governance in the COVID-19 emergency. *Public Administration*, 101(1), 53-70. <https://doi.org/10.1111/padm.12875>
- Sono, J. L., & Hernández, M. J. L. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de la Educación*, 1(1), 20. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Tang, J. K. (2021). *La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la*

*municipalidad distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali].  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5225>

Voronov, O., Kurnosenko, L., Bezena, I., Petryshyn, N., Korniiievskyi, S., & Ilychok, B. (2023). Public Administration of Planning for the Sustainable Development of the Region in the Context of Total Digitalization. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18, 61-67.  
<https://doi.org/10.18280/ijstdp.180106>

Villasmil, M. del C., 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.

## **ANEXOS**

**Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables**

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Gestión municipal	La gestión municipal es aquella actividad de gobierno que involucra administrar los recursos públicos para beneficio de la ciudadanía, buscando administrar el bienestar de la población, siendo un conjunto de procesos para el logro de los objetivos y metas en torno a brindar servicios públicos oportunos y eficiente a la ciudadanía (Lopez et al., 2021).	La variable gestión municipal es considerada como las fases del ciclo de la gestión pública conformada por las dimensiones de planificación, presupuestación, implementación y evaluación, y sus 13 indicadores.	Planificación	Objetivos institucionales	Escala Likert
				Fortalecimiento institucional	
				Estrategias de política pública	
				Insumos	
			Presupuestación	Finanzas municipales	
				Sistemas de administración financiera	
				Gestión presupuestaria	
			Implementación	Inversión pública	
				Gastos en bienes, servicios y activos intangibles	
				Gestión de procesos	
			Evaluación	Valor público generado	
				Resultados	
Impacto					
Calidad de los servicios públicos	Grupo de características para satisfacer a la ciudadanía, teniendo en cuenta una serie de atributos a partir de las capacidades de satisfacer los requerimientos y expectativas que permita atender	La variable calidad de servicios públicos se considera al modelo SERVQUAL considerando las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y sus 22 indicadores.	Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Escala Likert
				Infraestructura física óptima	
				Apariencia pulcra de los colaboradores	
				Elementos tangibles atractivos	
			Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	
				Interés en la resolución de problemas	
				Realizar el servicio a la primera	
				Concluir en el tiempo promedio	
No cometer errores					

	determinadas necesidades (Pinchi & Bardales, 2020)		Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos	
				Colaboradores rápidos	
				Colaboradores dispuestos a ayudar	
				Colaboradores que responden	
			Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	
				Ciudadanos nacionales y extranjeros seguros	
				Colaboradores amables	
				Colaboradores bien formados	
			Empatía	Atención individualizada	
				Horario conveniente	
				Atención personalizada de los colaboradores	
				Preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros	
				Comprensión por las necesidades	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Encuesta

**Proyecto de Tesis: Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una región del Norte del Perú, 2024.**

Objetivo: Determinar la relación entre gestión municipal y calidad de servicios públicos en una región del Norte del Perú, 2024.

Encuesta N°

Encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

PREGUNTA POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN				
	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Planificación					
1. Para usted considera que existe orientación estratégica de la gestión municipal					
2. Para usted considera que el presupuesto público se orienta hacia los objetivos institucionales					
3. Para usted el fortalecimiento institucional ha permitido brindar mejores servicios públicos					
4. Para usted la institución se encuentra en un proceso de modernización para brindar servicios públicos de calidad					
5. Para usted se cuenta con estrategias para ejecutar políticas públicas locales					
6. Para usted son efectivas las decisiones de los operadores para el logro de las políticas públicas					

7. Para usted los insumos de planificación son oportunos para brindar el servicio público					
8. Para usted son oportunos los insumos de planeamiento para lograr brindar servicios públicos efectivos					
<b>Presupuestación</b>					
9. Para usted se gestiona de forma adecuada las finanzas municipales para el desarrollo del territorio					
10. Para usted en los últimos años se ha logrado una mayor recaudación					
11. Para usted se cuenta con un marco de gobernanza de los sistemas de administración financiera					
12. Para usted son eficiente la articulación de los sistemas de administración financiera					
13. Para usted la gestión presupuestaria es adecuada y oportuna					
14. Para usted la gestión del presupuesto se alinea a los objetivos estratégicos institucionales					
<b>Implementación</b>					
15. Para usted la programación de inversiones públicas responde al logro de objetivos institucionales					
16. Para usted la ejecución de la inversión pública es dinámica y acorde al requerimiento del territorio					
17. Para usted los gastos se alinean a los requerimientos de los servicios misionales de la municipalidad					
18. Para usted es dinámica y oportuna las adquisiciones de bienes, servicios y activos intangibles					
19. Para usted se ha instaurado la gestión por procesos en la entidad					
20. Para usted los procesos misionales son debidamente identificados en la institución					
<b>Evaluación</b>					

21. Para usted la institución genera valor público a la entidad					
22. Para usted la municipalidad tiene cadena de valor público identificado					
23. Para usted los resultados son retroalimentados en la institución					
24. Para usted considera relevante los resultados obtenidos por la gestión municipal					
25. Para usted se ha logrado los impactos en la sociedad					
26. Para usted los impactos son positivos en el territorio					
<b>Elementos tangibles</b>					
27. Para usted se cuenta con equipamiento moderno para realizar las labores administrativas					
28. Para usted se cuenta con equipamiento tecnológico moderno					
29. Para usted la infraestructura física es oportuna para la institución					
30. Para usted la infraestructura cumple con la normatividad vigente del RNE					
31. Para usted los colaboradores cuentan con una apariencia limpia					
32. Para usted los colaboradores cuentan con vestimenta adecuada para su labor					
33. Para usted la institución presenta los elementos tangibles atractivos					
34. Para usted considera que aquellos aspectos tangibles de la institución son adecuados					
<b>Fiabilidad</b>					
35. Para usted los funcionarios cumplen la normatividad vigente					
36. Para usted los puestos claves tienen los perfiles idóneos					



37. Para usted los funcionarios emiten confianza para resolver los problemas					
38. Para usted los funcionarios son proactivos en la solución de los problemas					
39. Para usted considera que son amables los colaboradores de la institución					
40. Para usted la rapidez con la que actúan permite generar satisfacción al ciudadano					
41. Para usted los procesos concluyen en el periodo indicado					
42. Para usted se atienden oportunamente las solicitudes de la ciudadanía					
43. Para usted los colaboradores trata de cometer los menores errores posibles					
44. Para usted los colaboradores retroalimentan su accionar diario para disminuir los errores					
<b>Capacidad de respuesta</b>					
45. Para usted la institución cuenta con colaboradores comunicativos					
46. Para usted la institución permite brindar las condiciones necesarias para comunicarse					
47. Para usted los colaboradores son ágiles en resolver las consultas de los ciudadanos					
48. Para usted los colaboradores contribuyen a resolver de forma ágil los problemas de la institución					
49. Para usted los colaboradores se encuentran aptos y predispuestos a resolver los problemas de la institución					
50. Para usted los colaboradores se encuentran aptos para ayudar a los problemas del territorio					
51. Para usted los colaboradores responden a las necesidades de la ciudadanía					

52. Para usted los colaboradores contribuyen a responder a las necesidades del territorio					
<b>Seguridad</b>					
53. Para usted los colaboradores transmiten confianza a los ciudadanos para brindar los servicios públicos					
54. Para usted los colaboradores genera un clima de confianza en la institución para llevar a cabo los procesos misionales					
55. Para usted los ciudadanos tanto nacionales y extranjeros perciben servicios públicos de calidad					
56. Para usted la seguridad ciudadana es un pilar en la gestión de la municipalidad					
57. Para usted los colaboradores son amables en atender al ciudadano					
58. Para usted los colaboradores generan un clima laboral adecuado con sus compañeros					
59. Para usted los colaboradores presentan las capacidades necesarias para el desempeño de sus labores					
60. Para usted los colaboradores tienen predisposición a un aprendizaje continuo					
<b>Empatía</b>					
61. Para usted la atención que brindan al ciudadano es individualizada					
62. Para usted se tiene un sistema de seguimiento documental de forma individual					
63. Para usted el horario de atención es conveniente para atender al ciudadano					
64. Para usted los colaboradores apoyan en la atención de los ciudadanos fuera del horario laboral					
65. Para usted la atención que brinda los colaboradores es agradable					

66. Para usted hay un apoyo mutuo entre los colaboradores					
---	--	--	--	--	--

67. Para usted las necesidades de la ciudadanía son comprendidas por los colaboradores					
68. Para usted se comprende los requerimientos en las audiencias públicas					
69. Para usted la municipalidad viene abordando el problema de los ciudadanos extranjeros					
70. Para usted la municipalidad brinda el mismo trato a ciudadanos nacionales y extranjeros					

**Nota. Elaboración Propi**

### Anexo 3. Evaluación por Juicio de Expertos

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en una Región del Norte del Perú, 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



### Matriz de validación del cuestionario de Gestión Municipal

Definición de Gestión Municipal: Se considera un diseño de procesos para lograr ejercer las funciones misionales para lograr ejercer un bienestar en los ciudadanos que permita considerando sus etapas y funciones estratégicas para lograr un aporte a la calidad de los servicios que brinda la entidad y produce un aporte relevante (Ayala & Blanco, 2021).



Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación	
Planificación	Objetivos institucionales	Para usted considera que existe orientación estratégica de la gestión municipal	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted considera que el presupuesto público se orienta hacia los objetivos institucionales	1	1	1	1	Ninguna	
	Fortalecimiento institucional	Para usted el fortalecimiento institucional ha permitido brindar mejores servicios públicos	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted la institución se encuentra en un proceso de modernización para brindar servicios públicos de calidad	1	1	1	1	Ninguna	
	Estrategias de política pública	Para usted se cuenta con estrategias para ejecutar políticas públicas locales	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted son efectivas las decisiones de los operadores para el logro de las políticas públicas	1	1	1	1	Ninguna	
	Insumos	Para usted los insumos de planificación son oportunos para brindar el servicio público	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted son oportunos los insumos de planeamiento para lograr brindar servicios públicos efectivos	1	1	1	1	Ninguna	
	Presupuestación	Finanzas municipales	Para usted se gestiona de forma adecuada las finanzas municipales para el desarrollo del territorio	1	1	1	1	Ninguna
			Para usted en los últimos años se ha logrado una mayor recaudación	1	1	1	1	Ninguna
Sistemas de administración financiera		Para usted se cuenta con un marco de gobernanza de los sistemas de administración financiera	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted son eficiente la articulación de los sistemas de administración financiera	1	1	1	1	Ninguna	



	Gestión presupuestaria	Para usted la gestión presupuestaria es adecuada y oportuna	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted la gestión del presupuesto se alinea a los objetivos estratégicos institucionales	1	1	1	1	Ninguna
Implementación	Inversión pública	Para usted la programación de inversiones públicas responde al logro de objetivos institucionales	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted la ejecución de la inversión pública es dinámica y acorde al requerimiento del territorio	1	1	1	1	Ninguna
	Gastos en bienes, servicios y activos intangibles	Para usted los gastos se alinean a los requerimientos de los servicios misionales de la municipalidad	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted es dinámica y oportuna las adquisiciones de bienes, servicios y activos intangibles	1	1	1	1	Ninguna
	Gestión de procesos	Para usted se ha instaurado la gestión por procesos en la entidad	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted los procesos misionales son debidamente identificados en la institución	1	1	1	1	Ninguna
Evaluación	Valor público generado	Para usted la institución genera valor público a la entidad	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted la municipalidad tiene cadena de valor público identificado	1	1	1	1	Ninguna
	Resultados	Para usted los resultados son retroalimentados en la institución	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted considera relevante los resultados obtenidos por la gestión municipal	1	1	1	1	Ninguna
	Impacto	Para usted se ha logrado los impactos en la sociedad	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted los impactos son positivos en el territorio	1	1	1	1	Ninguna

## Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Servicios Públicos

Definición de Calidad de Servicios Públicos: Es el grupo de características para satisfacer a la ciudadanía, teniendo en cuenta una serie de atributos a partir de las capacidades de satisfacer los requerimientos y expectativas que permita atender determinadas necesidades (Pinchi & Bardales, 2020).



Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Para usted se cuenta con equipamiento moderno para realizar las labores administrativas	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted se cuenta con equipamiento tecnológico moderno	1	1	1	1	Ninguna
	Infraestructura física óptima	Para usted la infraestructura física es oportuna para la institución	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted la infraestructura cumple con la normatividad vigente del RNE	1	1	1	1	Ninguna
	Apariencia pulcra de los colaboradores	Para usted los colaboradores cuentan con una apariencia limpia	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted los colaboradores cuentan con vestimenta adecuada para su labor	1	1	1	1	Ninguna
	Elementos tangibles atractivos	Para usted la institución presenta los elementos tangibles atractivos	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted considera que aquellos aspectos tangibles de la institución son adecuados	1	1	1	1	Ninguna
Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	Para usted los funcionarios cumplen la normatividad vigente	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted los puestos claves tienen los perfiles idóneos	1	1	1	1	Ninguna
	Interés en la resolución de problemas	Para usted los funcionarios emiten confianza para resolver los problemas	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted los funcionarios son proactivos en la solución de los problemas	1	1	1	1	Ninguna
	Realizar el servicio a la primera	Para usted considera que son amables los colaboradores de la institución	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted la rapidez con la que actúan permite generar satisfacción al ciudadano	1	1	1	1	Ninguna
	Concluir en el tiempo promedio	Para usted los procesos concluyen en el periodo indicado	1	1	1	1	Ninguna
		Para usted se atienden oportunamente las solicitudes de la ciudadanía	1	1	1	1	Ninguna





	No cometer errores	Para usted los colaboradores trata de cometer los menores errores posibles	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted los colaboradores retroalimentan su accionar diario para disminuir los errores	1	1	1	1	Ninguna	
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos	Para usted la institución cuenta con colaboradores comunicativos	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted la institución permite brindar las condiciones necesarias para comunicarse	1	1	1	1	Ninguna	
	Colaboradores rápidos	Para usted los colaboradores son ágiles en resolver las consultas de los ciudadanos	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted los colaboradores contribuyen a resolver de forma ágil los problemas de la institución	1	1	1	1	Ninguna	
	Colaboradores dispuestos a ayudar	Para usted los colaboradores se encuentran aptos y predispuestos a resolver los problemas de la institución	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted los colaboradores se encuentran aptos para ayudar a los problemas del territorio	1	1	1	1	Ninguna	
	Colaboradores que responden	Para usted los colaboradores responden a las necesidades de la ciudadanía	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted los colaboradores contribuyen a responder a las necesidades del territorio	1	1	1	1	Ninguna	
	Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	Para usted los colaboradores transmiten confianza a los ciudadanos para brindar los servicios públicos	1	1	1	1	Ninguna
			Para usted los colaboradores genera un clima de confianza en la institución para llevar a cabo los procesos misionales	1	1	1	1	Ninguna
Ciudadanos nacionales y extranjeros seguros		Para usted los ciudadanos tanto nacionales y extranjeros perciben servicios públicos de calidad	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted la seguridad ciudadana es un pilar en la gestión de la municipalidad	1	1	1	1	Ninguna	
Colaboradores amables		Para usted los colaboradores son amables en atender al ciudadano	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted los colaboradores generan un clima laboral adecuado con sus compañeros	1	1	1	1	Ninguna	
Colaboradores bien formados		Para usted los colaboradores presentan las capacidades necesarias para el desempeño de sus labores	1	1	1	1	Ninguna	
		Para usted los colaboradores tienen predisposición a un aprendizaje continuo	1	1	1	1	Ninguna	
Empatía		Atención individualizada	Para usted la atención que brindan al ciudadano es individualizada	1	1	1	1	Ninguna



	Para usted se tiene un sistema de seguimiento documental de forma individual	1	1	1	1	Ninguna
Horario conveniente	Para usted el horario de atención es conveniente para atender al ciudadano	1	1	1	1	Ninguna
	Para usted los colaboradores apoyan en la atención de los ciudadanos fuera del horario laboral	1	1	1	1	Ninguna
Atención personalizada de los colaboradores	Para usted la atención que brinda los colaboradores es agradable	1	1	1	1	Ninguna
	Para usted hay un apoyo mutuo entre los colaboradores	1	1	1	1	Ninguna
Preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros	Para usted las necesidades de la ciudadanía son comprendidas por los colaboradores	1	1	1	1	Ninguna
	Para usted se comprende los requerimientos en las audiencias públicas	1	1	1	1	Ninguna
Comprensión por las necesidades	Para usted la municipalidad viene abordando el problema de los ciudadanos extranjeros	1	1	1	1	Ninguna
	Para usted la municipalidad brinda el mismo trato a ciudadanos nacionales y extranjeros	1	1	1	1	Ninguna

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Analizar la relación entre gestión municipal y calidad de servicios públicos en una región del norte del Perú, 2024
Nombres y apellidos del experto	JOSE ANTONIO SANCHEZ CHERO
Documento de identidad	16593328
Años de experiencia en el área	6 AÑOS
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional De Frontera
Cargo	Docente ordinario adscrito a la escuela de Ingeniería Económica
Número telefónico	951 201 618
Firma	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales</p>  <p>Mag. José Antonio Sánchez Chero Docente Ordinario CIP # 148083</p>
Fecha	22/05/2024





## RESULTADOS DE BUSQUEDA

### 1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		SANCHEZ CHERO JOSE ANTONIO	LAMBAYEQUE	Universidad Nacional De Frontera

1

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE", el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en una Región del Norte del Perú, 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



## Matriz de validación del cuestionario de Gestión Municipal

Definición de Gestión Municipal: Se considera un diseño de procesos para lograr ejercer las funciones misionales para lograr ejercer un bienestar en los ciudadanos que permita considerando sus etapas y funciones estratégicas para lograr un aporte a la calidad de los servicios que brinda la entidad y produce un aporte relevante (Ayala & Blanco, 2021).



Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación	
Planificación	Objetivos institucionales	Para usted considera que existe orientación estratégica de la gestión municipal	1	1	1	1		
		Para usted considera que el presupuesto público se orienta hacia los objetivos institucionales	1	1	1	1		
	Fortalecimiento institucional	Para usted el fortalecimiento institucional ha permitido brindar mejores servicios públicos	1	1	1	1		
		Para usted la institución se encuentra en un proceso de modernización para brindar servicios públicos de calidad	1	1	1	1		
	Estrategias de política pública	Para usted se cuenta con estrategias para ejecutar políticas públicas locales	1	1	1	1		
		Para usted son efectivas las decisiones de los operadores para el logro de las políticas públicas	1	1	1	1		
	Insumos	Para usted los insumos de planificación son oportunos para brindar el servicio público	1	1	1	1		
		Para usted son oportunos los insumos de planeamiento para lograr brindar servicios públicos efectivos	1	1	1	1		
	Presupuestación	Finanzas municipales	Para usted se gestiona de forma adecuada las finanzas municipales para el desarrollo del territorio	1	1	1	1	
			Para usted en los últimos años se ha logrado una mayor recaudación	1	1	1	1	
Sistemas de administración financiera		Para usted se cuenta con un marco de gobernanza de los sistemas de administración financiera	1	1	1	1		
		Para usted son eficiente la articulación de los sistemas de administración financiera	1	1	1	1		



	Gestión presupuestaria	Para usted la gestión presupuestaria es adecuada y oportuna	1	1	1	1	
		Para usted la gestión del presupuesto se alinea a los objetivos estratégicos institucionales	1	1	1	1	
Implementación	Inversión pública	Para usted la programación de inversiones públicas responde al logro de objetivos institucionales	1	1	1	1	
		Para usted la ejecución de la inversión pública es dinámica y acorde al requerimiento del territorio	1	1	1	1	
	Gastos en bienes, servicios y activos intangibles	Para usted los gastos se alinean a los requerimientos de los servicios misionales de la municipalidad	1	1	1	1	
		Para usted es dinámica y oportuna las adquisiciones de bienes, servicios y activos intangibles	1	1	1	1	
	Gestión de procesos	Para usted se ha instaurado la gestión por procesos en la entidad	1	1	1	1	
		Para usted los procesos misionales son debidamente identificados en la institución	1	1	1	1	
Evaluación	Valor público generado	Para usted la institución genera valor público a la entidad	1	1	1	1	
		Para usted la municipalidad tiene cadena de valor público identificado	1	1	1	1	
	Resultados	Para usted los resultados son retroalimentados en la institución	1	1	1	1	
		Para usted considera relevante los resultados obtenidos por la gestión municipal	1	1	1	1	
	Impacto	Para usted se ha logrado los impactos en la sociedad	1	1	1	1	
		Para usted los impactos son positivos en el territorio	1	1	1	1	

## Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Servicios Públicos

Definición de Calidad de Servicios Públicos: Es el grupo de características para satisfacer a la ciudadanía, teniendo en cuenta una serie de atributos a partir de las capacidades de satisfacer los requerimientos y expectativas que permita atender determinadas necesidades (Pinchi & Bardales, 2020)



Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Para usted se cuenta con equipamiento moderno para realizar las labores administrativas	1	1	1	1	
		Para usted se cuenta con equipamiento tecnológico moderno	1	1	1	1	
	Infraestructura física óptima	Para usted la infraestructura física es oportuna para la institución	1	1	1	1	
		Para usted la infraestructura cumple con la normatividad vigente del RNE	1	1	1	1	
	Apariencia pulcra de los colaboradores	Para usted los colaboradores cuentan con una apariencia limpia	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores cuentan con vestimenta adecuada para su labor	1	1	1	1	
	Elementos tangibles atractivos	Para usted la institución presenta los elementos tangibles atractivos	1	1	1	1	
		Para usted considera que aquellos aspectos tangibles de la institución son adecuados	1	1	1	1	
Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	Para usted los funcionarios cumplen la normatividad vigente	1	1	1	1	
		Para usted los puestos claves tienen los perfiles idóneos	1	1	1	1	
	Interés en la resolución de problemas	Para usted los funcionarios emiten confianza para resolver los problemas	1	1	1	1	
		Para usted los funcionarios son proactivos en la solución de los problemas	1	1	1	1	
	Realizar el servicio a la primera	Para usted considera que son amables los colaboradores de la institución	1	1	1	1	
		Para usted la rapidez con la que actúan permite generar satisfacción al ciudadano	1	1	1	1	
	Concluir en el tiempo promedio	Para usted los procesos concluyen en el periodo indicado	1	1	1	1	
		Para usted se atienden oportunamente las solicitudes de la ciudadanía	1	1	1	1	





	No cometer errores	Para usted los colaboradores trata de cometer los menores errores posibles	1	1	1	1		
		Para usted los colaboradores retroalimentan su accionar diario para disminuir los errores	1	1	1	1		
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos	Para usted la institución cuenta con colaboradores comunicativos	1	1	1	1		
		Para usted la institución permite brindar las condiciones necesarias para comunicarse	1	1	1	1		
	Colaboradores rápidos	Para usted los colaboradores son ágiles en resolver las consultas de los ciudadanos	1	1	1	1		
		Para usted los colaboradores contribuyen a resolver de forma ágil los problemas de la institución	1	1	1	1		
	Colaboradores dispuestos a ayudar	Para usted los colaboradores se encuentran aptos y predispuestos a resolver los problemas de la institución	1	1	1	1		
		Para usted los colaboradores se encuentran aptos para ayudar a los problemas del territorio	1	1	1	1		
	Colaboradores que responden	Para usted los colaboradores responden a las necesidades de la ciudadanía	1	1	1	1		
		Para usted los colaboradores contribuyen a responder a las necesidades del territorio	1	1	1	1		
	Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	Para usted los colaboradores transmiten confianza a los ciudadanos para brindar los servicios públicos	1	1	1	1	
			Para usted los colaboradores genera un clima de confianza en la institución para llevar a cabo los procesos misionales	1	1	1	1	
Ciudadanos nacionales y extranjeros seguros		Para usted los ciudadanos tanto nacionales y extranjeros perciben servicios públicos de calidad	1	1	1	1		
		Para usted la seguridad ciudadana es un pilar en la gestión de la municipalidad	1	1	1	1		
Colaboradores amables		Para usted los colaboradores son amables en atender al ciudadano	1	1	1	1		
		Para usted los colaboradores generan un clima laboral adecuado con sus compañeros	1	1	1	1		
Colaboradores bien formados		Para usted los colaboradores presentan las capacidades necesarias para el desempeño de sus labores	1	1	1	1		
		Para usted los colaboradores tienen predisposición a un aprendizaje continuo	1	1	1	1		
Empatía	Atención individualizada	Para usted la atención que brindan al ciudadano es individualizada	1	1	1	1		

	Para usted se tiene un sistema de seguimiento documental de forma individual	1	1	1	1	
Horario conveniente	Para usted el horario de atención es conveniente para atender al ciudadano	1	1	1	1	
	Para usted los colaboradores apoyan en la atención de los ciudadanos fuera del horario laboral	1	1	1	1	
Atención personalizada de los colaboradores	Para usted la atención que brinda los colaboradores es agradable	1	1	1	1	
	Para usted hay un apoyo mutuo entre los colaboradores	1	1	1	1	
Preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros	Para usted las necesidades de la ciudadanía son comprendidas por los colaboradores	1	1	1	1	
	Para usted se comprende los requerimientos en las audiencias públicas	1	1	1	1	
Comprensión por las necesidades	Para usted la municipalidad viene abordando el problema de los ciudadanos extranjeros	1	1	1	1	
	Para usted la municipalidad brinda el mismo trato a ciudadanos nacionales y extranjeros	1	1	1	1	



### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Analizar la relación entre gestión municipal y calidad de servicios públicos en una región del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN
Documento de identidad	41302625
Años de experiencia en el área	Mas de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente en la Universidad Nacional de Tumbes
Número telefónico	907 069 688
Firma	 HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN MG. -- ING. DE SISTEMAS CIP. 111411
Fecha	23/05/2024





Buscar



## RESULTADOS DE BUSQUEDA

### 1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		SILVA MARCHAN HENRY ALEJANDRO	TUMBES	Universidad Nacional De Tumbes

1

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE", el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en una Región del Norte del Perú, 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



## Matriz de validación del cuestionario de Gestión Municipal

Definición de Gestión Municipal: Se considera un diseño de procesos para lograr ejercer las funciones misionales para lograr ejercer un bienestar en los ciudadanos que permita considerando sus etapas y funciones estratégicas para lograr un aporte a la calidad de los servicios que brinda la entidad y produce un aporte relevante (Ayala & Blanco, 2021).



Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Planificación	Objetivos institucionales	Para usted considera que existe orientación estratégica de la gestión municipal	1	1	1	1	
		Para usted considera que el presupuesto público se orienta hacia los objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Fortalecimiento institucional	Para usted el fortalecimiento institucional ha permitido brindar mejores servicios públicos	1	1	1	1	
		Para usted la institución se encuentra en un proceso de modernización para brindar servicios públicos de calidad	1	1	1	1	
	Estrategias de política pública	Para usted se cuenta con estrategias para ejecutar políticas públicas locales	1	1	1	1	
		Para usted son efectivas las decisiones de los operadores para el logro de las políticas públicas	1	1	1	1	
Insumos	Para usted los insumos de planificación son oportunos para brindar el servicio público	1	1	1	1		
	Para usted son oportunos los insumos de planeamiento para lograr brindar servicios públicos efectivos	1	1	1	1		
Presupuestación	Finanzas municipales	Para usted se gestiona de forma adecuada las finanzas municipales para el desarrollo del territorio	1	1	1	1	
		Para usted en los últimos años se ha logrado una mayor recaudación	1	1	1	1	
	Sistemas de administración financiera	Para usted se cuenta con un marco de gobernanza de los sistemas de administración financiera	1	1	1	1	
		Para usted son eficiente la articulación de los sistemas de administración financiera	1	1	1	1	



	Gestión presupuestaria	Para usted la gestión presupuestaria es adecuada y oportuna	1	1	1	1	
		Para usted la gestión del presupuesto se alinea a los objetivos estratégicos institucionales	1	1	1	1	
Implementación	Inversión pública	Para usted la programación de inversiones públicas responde al logro de objetivos institucionales	1	1	1	1	
		Para usted la ejecución de la inversión pública es dinámica y acorde al requerimiento del territorio	1	1	1	1	
	Gastos en bienes, servicios y activos intangibles	Para usted los gastos se alinean a los requerimientos de los servicios misionales de la municipalidad	1	1	1	1	
		Para usted es dinámica y oportuna las adquisiciones de bienes, servicios y activos intangibles	1	1	1	1	
	Gestión de procesos	Para usted se ha instaurado la gestión por procesos en la entidad	1	1	1	1	
		Para usted los procesos misionales son debidamente identificados en la institución	1	1	1	1	
Evaluación	Valor público generado	Para usted la institución genera valor público a la entidad	1	1	1	1	
		Para usted la municipalidad tiene cadena de valor público identificado	1	1	1	1	
	Resultados	Para usted los resultados son retroalimentados en la institución	1	1	1	1	
		Para usted considera relevante los resultados obtenidos por la gestión municipal	1	1	1	1	
	Impacto	Para usted se ha logrado los impactos en la sociedad	1	1	1	1	
		Para usted los impactos son positivos en el territorio	1	1	1	1	

### Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Servicios Públicos

Definición de Calidad de Servicios Públicos: Es el grupo de características para satisfacer a la ciudadanía, teniendo en cuenta una serie de atributos a partir de las capacidades de satisfacer los requerimientos y expectativas que permita atender determinadas necesidades (Pinchi & Bardales, 2020)



Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Para usted se cuenta con equipamiento moderno para realizar las labores administrativas	1	1	1	1	
		Para usted se cuenta con equipamiento tecnológico moderno	1	1	1	1	
	Infraestructura física óptima	Para usted la infraestructura física es oportuna para la institución	1	1	1	1	
		Para usted la infraestructura cumple con la normatividad vigente del RNE	1	1	1	1	
	Apariencia pulcra de los colaboradores	Para usted los colaboradores cuentan con una apariencia limpia	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores cuentan con vestimenta adecuada para su labor	1	1	1	1	
	Elementos tangibles atractivos	Para usted la institución presenta los elementos tangibles atractivos	1	1	1	1	
		Para usted considera que aquellos aspectos tangibles de la institución son adecuados	1	1	1	1	
Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	Para usted los funcionarios cumplen la normatividad vigente	1	1	1	1	
		Para usted los puestos claves tienen los perfiles idóneos	1	1	1	1	
	Interés en la resolución de problemas	Para usted los funcionarios emiten confianza para resolver los problemas	1	1	1	1	
		Para usted los funcionarios son proactivos en la solución de los problemas	1	1	1	1	
	Realizar el servicio a la primera	Para usted considera que son amables los colaboradores de la institución	1	1	1	1	
		Para usted la rapidez con la que actúan permite generar satisfacción al ciudadano	1	1	1	1	
	Concluir en el tiempo promedio	Para usted los procesos concluyen en el periodo indicado	1	1	1	1	
		Para usted se atienden oportunamente las solicitudes de la ciudadanía	1	1	1	1	





	No cometer errores	Para usted los colaboradores trata de cometer los menores errores posibles	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores retroalimentan su accionar diario para disminuir los errores	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos	Para usted la institución cuenta con colaboradores comunicativos	1	1	1	1	
		Para usted la institución permite brindar las condiciones necesarias para comunicarse	1	1	1	1	
	Colaboradores rápidos	Para usted los colaboradores son ágiles en resolver las consultas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores contribuyen a resolver de forma ágil los problemas de la institución	1	1	1	1	
	Colaboradores dispuestos a ayudar	Para usted los colaboradores se encuentran aptos y predispuestos a resolver los problemas de la institución	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores se encuentran aptos para ayudar a los problemas del territorio	1	1	1	1	
	Colaboradores que responden	Para usted los colaboradores responden a las necesidades de la ciudadanía	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores contribuyen a responder a las necesidades del territorio	1	1	1	1	
Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	Para usted los colaboradores transmiten confianza a los ciudadanos para brindar los servicios públicos	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores genera un clima de confianza en la institución para llevar a cabo los procesos misionales	1	1	1	1	
	Ciudadanos nacionales y extranjeros seguros	Para usted los ciudadanos tanto nacionales y extranjeros perciben servicios públicos de calidad	1	1	1	1	
		Para usted la seguridad ciudadana es un pilar en la gestión de la municipalidad	1	1	1	1	
	Colaboradores amables	Para usted los colaboradores son amables en atender al ciudadano	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores generan un clima laboral adecuado con sus compañeros	1	1	1	1	
	Colaboradores bien formados	Para usted los colaboradores presentan las capacidades necesarias para el desempeño de sus labores	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores tienen predisposición a un aprendizaje continuo	1	1	1	1	
Empatía	Atención individualizada	Para usted la atención que brindan al ciudadano es individualizada	1	1	1	1	

	Para usted se tiene un sistema de seguimiento documental de forma individual	1	1	1	1	
Horario conveniente	Para usted el horario de atención es conveniente para atender al ciudadano	1	1	1	1	
	Para usted los colaboradores apoyan en la atención de los ciudadanos fuera del horario laboral	1	1	1	1	
Atención personalizada de los colaboradores	Para usted la atención que brinda los colaboradores es agradable	1	1	1	1	
	Para usted hay un apoyo mutuo entre los colaboradores	1	1	1	1	
Preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros	Para usted las necesidades de la ciudadanía son comprendidas por los colaboradores	1	1	1	1	
	Para usted se comprende los requerimientos en las audiencias públicas	1	1	1	1	
Comprensión por las necesidades	Para usted la municipalidad viene abordando el problema de los ciudadanos extranjeros	1	1	1	1	
	Para usted la municipalidad brinda el mismo trato a ciudadanos nacionales y extranjeros	1	1	1	1	



### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Analizar la relación entre gestión municipal y calidad de servicios públicos en una región del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dania Melissa Ricalde Moran
Documento de identidad	42151036
Años de experiencia en el área	Mas de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente en la Universidad Nacional de Tumbes
Número telefónico	943 819 125
Firma	 MG. ECON. DANIA MELISSA RICALDE MORÁN Cód. ORCID 0000-0001-9798-328X
Fecha	24/05/2024





## RESULTADOS DE BUSQUEDA

### 1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		RICALDE MORAN DANIA MELISSA	TUMBES	Universidad Nacional De Tumbes

1

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE", el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en una Región del Norte del Perú, 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



## Matriz de validación del cuestionario de Gestión Municipal

Definición de Gestión Municipal: Se considera un diseño de procesos para lograr ejercer las funciones misionales para lograr ejercer un bienestar en los ciudadanos que permita considerando sus etapas y funciones estratégicas para lograr un aporte a la calidad de los servicios que brinda la entidad y produce un aporte relevante (Ayala & Blanco, 2021).



Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Planificación	Objetivos institucionales	Para usted considera que existe orientación estratégica de la gestión municipal	1	1	1	1	
		Para usted considera que el presupuesto público se orienta hacia los objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Fortalecimiento institucional	Para usted el fortalecimiento institucional ha permitido brindar mejores servicios públicos	1	1	1	1	
		Para usted la institución se encuentra en un proceso de modernización para brindar servicios públicos de calidad	1	1	1	1	
	Estrategias de política pública	Para usted se cuenta con estrategias para ejecutar políticas públicas locales	1	1	1	1	
		Para usted son efectivas las decisiones de los operadores para el logro de las políticas públicas	1	1	1	1	
	Insumos	Para usted los insumos de planificación son oportunos para brindar el servicio público	1	1	1	1	
		Para usted son oportunos los insumos de planeamiento para lograr brindar servicios públicos efectivos	1	1	1	1	
Presupuestación	Finanzas municipales	Para usted se gestiona de forma adecuada las finanzas municipales para el desarrollo del territorio	1	1	1	1	
		Para usted en los últimos años se ha logrado una mayor recaudación	1	1	1	1	
	Sistemas de administración financiera	Para usted se cuenta con un marco de gobernanza de los sistemas de administración financiera	1	1	1	1	
		Para usted son eficiente la articulación de los sistemas de administración financiera	1	1	1	1	



	Gestión presupuestaria	Para usted la gestión presupuestaria es adecuada y oportuna	1	1	1	1	
		Para usted la gestión del presupuesto se alinea a los objetivos estratégicos institucionales	1	1	1	1	
Implementación	Inversión pública	Para usted la programación de inversiones públicas responde al logro de objetivos institucionales	1	1	1	1	
		Para usted la ejecución de la inversión pública es dinámica y acorde al requerimiento del territorio	1	1	1	1	
	Gastos en bienes, servicios y activos intangibles	Para usted los gastos se alinean a los requerimientos de los servicios misionales de la municipalidad	1	1	1	1	
		Para usted es dinámica y oportuna las adquisiciones de bienes, servicios y activos intangibles	1	1	1	1	
	Gestión de procesos	Para usted se ha instaurado la gestión por procesos en la entidad	1	1	1	1	
		Para usted los procesos misionales son debidamente identificados en la institución	1	1	1	1	
Evaluación	Valor público generado	Para usted la institución genera valor público a la entidad	1	1	1	1	
		Para usted la municipalidad tiene cadena de valor público identificado	1	1	1	1	
	Resultados	Para usted los resultados son retroalimentados en la institución	1	1	1	1	
		Para usted considera relevante los resultados obtenidos por la gestión municipal	1	1	1	1	
	Impacto	Para usted se ha logrado los impactos en la sociedad	1	1	1	1	
		Para usted los impactos son positivos en el territorio	1	1	1	1	

## Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Servicios Públicos

Definición de Calidad de Servicios Públicos: Es el grupo de características para satisfacer a la ciudadanía, teniendo en cuenta una serie de atributos a partir de las capacidades de satisfacer los requerimientos y expectativas que permita atender determinadas necesidades (Pinchi & Bardales, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Para usted se cuenta con equipamiento moderno para realizar las labores administrativas	1	1	1	1	
		Para usted se cuenta con equipamiento tecnológico moderno	1	1	1	1	
	Infraestructura física óptima	Para usted la infraestructura física es oportuna para la institución	1	1	1	1	
		Para usted la infraestructura cumple con la normatividad vigente del RNE	1	1	1	1	
	Apariencia pulcra de los colaboradores	Para usted los colaboradores cuentan con una apariencia limpia	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores cuentan con vestimenta adecuada para su labor	1	1	1	1	
	Elementos tangibles atractivos	Para usted la institución presenta los elementos tangibles atractivos	1	1	1	1	
		Para usted considera que aquellos aspectos tangibles de la institución son adecuados	1	1	1	1	
Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	Para usted los funcionarios cumplen la normatividad vigente	1	1	1	1	
		Para usted los puestos claves tienen los perfiles idóneos	1	1	1	1	
	Interés en la resolución de problemas	Para usted los funcionarios emiten confianza para resolver los problemas	1	1	1	1	
		Para usted los funcionarios son proactivos en la solución de los problemas	1	1	1	1	
	Realizar el servicio a la primera	Para usted considera que son amables los colaboradores de la institución	1	1	1	1	
		Para usted la rapidez con la que actúan permite generar satisfacción al ciudadano	1	1	1	1	
	Concluir en el tiempo promedio	Para usted los procesos concluyen en el periodo indicado	1	1	1	1	
		Para usted se atienden oportunamente las solicitudes de la ciudadanía	1	1	1	1	






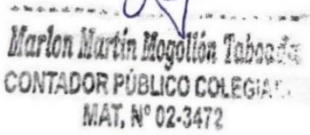


	No cometer errores	Para usted los colaboradores trata de cometer los menores errores posibles	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores retroalimentan su accionar diario para disminuir los errores	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos	Para usted la institución cuenta con colaboradores comunicativos	1	1	1	1	
		Para usted la institución permite brindar las condiciones necesarias para comunicarse	1	1	1	1	
	Colaboradores rápidos	Para usted los colaboradores son ágiles en resolver las consultas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores contribuyen a resolver de forma ágil los problemas de la institución	1	1	1	1	
	Colaboradores dispuestos a ayudar	Para usted los colaboradores se encuentran aptos y predispuestos a resolver los problemas de la institución	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores se encuentran aptos para ayudar a los problemas del territorio	1	1	1	1	
	Colaboradores que responden	Para usted los colaboradores responden a las necesidades de la ciudadanía	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores contribuyen a responder a las necesidades del territorio	1	1	1	1	
	Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	Para usted los colaboradores transmiten confianza a los ciudadanos para brindar los servicios públicos	1	1	1	1
			Para usted los colaboradores genera un clima de confianza en la institución para llevar a cabo los procesos misionales	1	1	1	1
Ciudadanos nacionales y extranjeros seguros		Para usted los ciudadanos tanto nacionales y extranjeros perciben servicios públicos de calidad	1	1	1	1	
		Para usted la seguridad ciudadana es un pilar en la gestión de la municipalidad	1	1	1	1	
Colaboradores amables		Para usted los colaboradores son amables en atender al ciudadano	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores generan un clima laboral adecuado con sus compañeros	1	1	1	1	
Colaboradores bien formados		Para usted los colaboradores presentan las capacidades necesarias para el desempeño de sus labores	1	1	1	1	
		Para usted los colaboradores tienen predisposición a un aprendizaje continuo	1	1	1	1	
Empatía		Atención individualizada	Para usted la atención que brindan al ciudadano es individualizada	1	1	1	1

	Para usted se tiene un sistema de seguimiento documental de forma individual	1	1	1	1	
Horario conveniente	Para usted el horario de atención es conveniente para atender al ciudadano	1	1	1	1	
	Para usted los colaboradores apoyan en la atención de los ciudadanos fuera del horario laboral	1	1	1	1	
Atención personalizada de los colaboradores	Para usted la atención que brinda los colaboradores es agradable	1	1	1	1	
	Para usted hay un apoyo mutuo entre los colaboradores	1	1	1	1	
Preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros	Para usted las necesidades de la ciudadanía son comprendidas por los colaboradores	1	1	1	1	
	Para usted se comprende los requerimientos en las audiencias públicas	1	1	1	1	
Comprensión por las necesidades	Para usted la municipalidad viene abordando el problema de los ciudadanos extranjeros	1	1	1	1	
	Para usted la municipalidad brinda el mismo trato a ciudadanos nacionales y extranjeros	1	1	1	1	



### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Analizar la relación entre gestión municipal y calidad de servicios públicos en una región del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Marlon Martin Mogollón Taboada
Documento de identidad	40015801
Años de experiencia en el área	Mas de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente en la Universidad Nacional de Tumbes
Número telefónico	
Firma	 
Fecha	24/05/2024





## RESULTADOS DE BUSQUEDA

### 1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1	♂	MOGOLLON TABOADA MARLON MARTIN	PIURA	Universidad Nacional De Frontera

1

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE", el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows.

## Anexo 4.: Resultados de Análisis de consistencia interna

Confiabilidad instrumentos de recolección de datos (Alfa de Cronbach)

Cuestionario: Gestión municipal

Variable: Gestión municipal																											
Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	
1	1	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	3	67
2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	64
3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	75
4	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	86
5	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	89
6	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	106
7	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	91
8	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	108
9	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
10	4	3	5	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	81
11	1	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	3	67
12	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	64
13	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	75
14	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	86
15	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	89
16	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	106
17	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	91
18	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	108
19	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
20	4	3	5	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	81
<b>Varianza</b>	<b>1,06</b>	<b>0,64</b>	<b>1,01</b>	<b>1,43</b>	<b>0,88</b>	<b>0,88</b>	<b>0,68</b>	<b>0,80</b>	<b>0,80</b>	<b>0,80</b>	<b>0,67</b>	<b>0,85</b>	<b>0,85</b>	<b>1,22</b>	<b>1,22</b>	<b>1,22</b>	<b>0,94</b>	<b>0,67</b>	<b>0,85</b>	<b>0,68</b>	<b>1,09</b>	<b>1,09</b>	<b>1,09</b>	<b>1,09</b>	<b>1,09</b>	<b>0,38</b>	<b>202,06</b>

$\alpha$  : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza del total

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

**k = 26**

**$V_i$  = 24.04**

**$V_t$  = 202.06**

**$\alpha$  = 0.91**

Buena

### Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

# Cuestionario: Calidad de los servicios públicos

Variable: Calidad de los servicios públicos																																																	
Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	Item 39	Item 40	Item 41	Item 42	Item 43	Item 44					
1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	2	138			
2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	116	
3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	116	
4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	186	
8	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	160	
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	182	
10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	166	
11	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	2	138			
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	116	
13	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	116
14	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126
15	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152
17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	186
18	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	160
19	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	182
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	166
<b>Varianza</b>	<b>0,64</b>	<b>0,64</b>	<b>0,64</b>	<b>0,64</b>	<b>1,43</b>	<b>1,27</b>	<b>1,27</b>	<b>1,27</b>	<b>1,27</b>	<b>1,27</b>	<b>1,31</b>	<b>1,31</b>	<b>1,31</b>	<b>1,31</b>	<b>0,46</b>	<b>0,59</b>	<b>0,43</b>	<b>0,46</b>	<b>0,68</b>	<b>0,46</b>	<b>0,68</b>	<b>0,43</b>	<b>0,43</b>	<b>0,43</b>	<b>1,05</b>	<b>0,94</b>	<b>1,36</b>	<b>1,36</b>	<b>1,36</b>	<b>1,36</b>	<b>0,94</b>	<b>1,01</b>	<b>0,94</b>	<b>0,94</b>	<b>0,67</b>	<b>0,89</b>	<b>0,67</b>	<b>0,67</b>	<b>0,67</b>	<b>1,31</b>	<b>0,89</b>	<b>0,67</b>	<b>1,31</b>	<b>0,89</b>	<b>651,12</b>				

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza del total

<b>k</b>	=	<b>26</b>
<b><math>V_i</math></b>	=	<b>40.57</b>
<b><math>V_t</math></b>	=	<b>651.12</b>
<b><math>\alpha</math></b>	=	<b>0.96</b>

Buena

#### Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

#### Prueba de Confiabilidad

Variables de Estudio	Coficiente	Nº de elementos
GM	0.91	20
CSP	0.96	20

*Nota.* Elaboración propia

Utilizando el estadígrafo alfa de Cronbach, teniendo en consideración que se determinan aptos los resultados entre el rango de 0,91 y 0,96. Por lo tanto, se cuantificó la confiabilidad mediante una prueba piloto, la cual fue aplicada a 20 colaboradores utilizando cuestionarios con escala Likert, y a partir de los datos recolectados, se empleó como instrumento de confiabilidad que el Alfa de Cronbach se hace uso del aporte en el análisis.

## Anexo 5. Consentimiento Informado UCV.333333



### Consentimiento Informado

Título de la investigación: GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN UNA REGIÓN DEL NORTE DEL PERÚ, 2024.

Investigador (a) (es): Wendy Xiomara Lama Avila

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una Región del Norte del Perú, 2024", cuyo objetivo es Determinar la relación entre gestión municipal y calidad de servicios públicos en una Región del Norte del Perú, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Tumbes.



Describir el impacto del problema de la investigación.

Desde el punto de vista social, la calidad de los servicios públicos tiene un impacto directo en la vida de los ciudadanos, siendo una gestión municipal eficaz y una prestación de servicios públicos de calidad las que contribuyen directamente al bienestar y satisfacción de la comunidad al entender y mejorar esta relación.

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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



**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Wendy Xiomara Lama Avila email: [wlamaa@ucvvirtual.edu.pe](mailto:wlamaa@ucvvirtual.edu.pe) y asesor Leonor Abad Bautista email: [abautistal@ucvvirtual.edu.pe](mailto:abautistal@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**


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

Nombre y apellidos: Noelia del Pilar Peña Infante

Fecha y hora: 24/05/2024

  
.....  
Firma

# Anexo 6. Resultado de Similitud del software Turnitin

 **Universidad César Vallejo**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en una Región del Norte del Perú, 2024.**  
**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública  
**AUTOR:**  
Lama Avila Wendy Xiomara (orcid.org/0009-0002-9041-9210)  
**ASESORES:**  
Dra. Abad Bautista Leonor (orcid.org/0000-0002-1908-9338)  
Mg. Alban Villareyes Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y Modernización del Estado  
**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía  
**PIURA — PERÚ**  
**2024**

**Resumen de coincidencias** X

**19 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 % >
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 % >
3	Entregado a National U... Trabajo del estudiante	1 % >
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	1 % >
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 % >
8	docplayer.es Fuente de Internet	<1 % >
9	repositorio.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1 % >
10	Entregado a Corporaci... Trabajo del estudiante	<1 % >
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
12	urbiotica.com Fuente de Internet	<1 % >
13	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
14	repositorio.continental... Fuente de Internet	<1 % >
15	mgimo.ru Fuente de Internet	<1 % >

## Anexo 7. Análisis Complementario

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 Npq}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.95) * (1.95) * (800) * (0.5) * (0.5)}{(0.05) * (0.05) * (800 - 1) + (1.95) * (1.95) * (0.5) * (0.5)} = 260$$

**Donde:**

**n**= Tamaño de la muestra

**N**= Tamaño de la Población

**Z**= Parámetro estadístico

**e**= Error de estimación

**p**= Probabilidad de que ocurra el evento en estudio

**q**= probabilidad de que no ocurra el evento en estudio

## Anexo 8. Autorización para el desarrollo del Proyecto de investigación



SUB GERENCIA DE PERSONAL

Junto  
Cambiamos  
Tumbes

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

TUMBES, 27 DE MAYO DEL 2024.

CARTA N° 253 2024-G.AMD-SGPER-MPT/JBCV.

Dr.  
EDWIN MARTIN GARCIA RAMIREZ  
JEFE UPG-UCV-PIURA

Asunto: Autorización para realizar Investigación

REFERENCIA: Reg. N°11426-2024

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente y a su vez en atención al documento de la referencia, donde solicita Autorización para los estudiantes que deben elaborar, presentar sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis) denominada GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS EN LA REGION TUMBES.

En ese sentido, se le otorga la **AUTORIZACION** correspondiente, para que la estudiante de la Universidad Cesar Vallejos filial-Piura Sta. **LAMA AVILA WENDY XIOMARA**, realice su trabajo de Investigación Científica (Tesis) en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

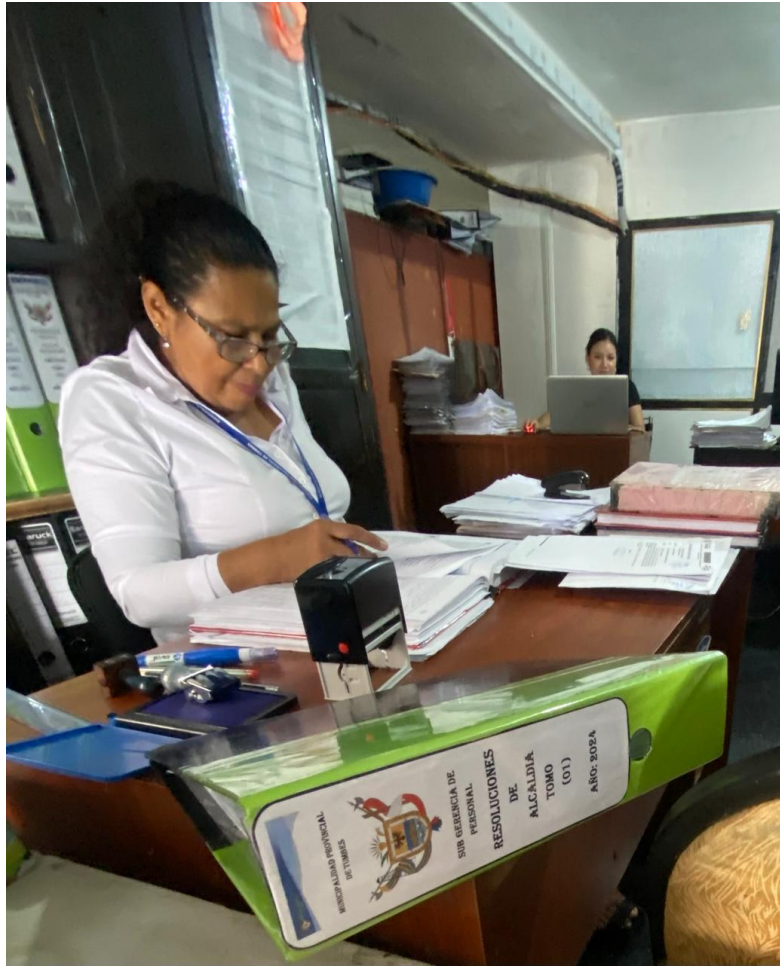
Atentamente;

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES  
Abg. Jesús Bernabe Correa Viera  
SUB GERENTE DE PERSONAL

## Anexo 9. Otras Evidencias











### Anexo 10. Relación de juicios de expertos

N°	Grado Académico	Cargos que desempeñan	Apellidos y Nombres	Evaluación	
				V1	V2
1	Magíster en Gestión Pública	Docente en Universidad Nacional de Frontera	Sánchez Chero José Antonio	X	X
2	Magíster en Gestión Pública	Docente en Universidad Nacional de Tumbes	Silva Marchan Henry Alejandro	X	X
3	Magíster en Gestión Pública	Docente en Universidad Nacional de Tumbes	Ricalde Moran Dania Melissa	X	X
4	Doctor en Contabilidad y Finanzas Maestro en Ciencias de La Educación con Mención en Investigación y Docencia	Docente en Universidad Cesar Vallejo - Filial Piura	Mogollón Taboada Marlon Martín	X	X

*Nota. Elaboración propia*