



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en un distrito de
Lima Este, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cerron Quispe, Mayra Alejandra (orcid.org/0009-0007-9749-4551)

ASESORES:

Dra. Mendoza Retamozo, Noemi (orcid.org/0000-0003-1865-0338)

Dra. Zarate Barrial, Rosalia (orcid.org/0000-0002-7899-9964)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDOZA RETAMOZO NOEMI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y calidad de servicios públicos en un distrito de Lima Este, 2024", cuyo autor es CERRON QUISPE MAYRA ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDOZA RETAMOZO NOEMI DNI: 23271871 ORCID: 0000-0003-1865-0338	Firmado electrónicamente por: NMENDOZA el 28- 07-2024 00:35:58

Código documento Trilce: TRI - 0834408





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CERRON QUISPE MAYRA ALEJANDRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión municipal y calidad de servicios públicos en un distrito de Lima Este, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CERRON QUISPE MAYRA ALEJANDRA DNI: 44567667 ORCID: 0009-0007-9749-4551	Firmado electrónicamente por: MACERRONC el 12-08- 2024 09:49:50

Código documento Trilce: INV - 1771641

Dedicatoria

A mis adoradas hijas Fabianna y Alessandra, a quienes amo con todo mi corazón y son la mayor bendición en mi vida; espero poderles servir de ejemplo e inspiración para seguir adelante ante cualquier desafío que se les presente.

A mi padre Daniel, quien desde el cielo guía mis pasos; a mi madre, mi mayor ejemplo de perseverancia y fortaleza, y a mis hermanos Juan, Bruce y Marlene, por su apoyo y amor incondicional

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por albergarme en su recinto durante toda esta etapa y a mis docentes y asesores, quienes me acompañaron en este largo recorrido.

A la Dra. Noemi Mendoza Retamozo, por su inagotable paciencia y por motivarme en todo momento a alcanzar este logro.

Índice de contenidos

Declaratoria de Autenticidad del Autor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	17
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de la variable Gestión Municipal	20
Tabla 2 Resumen de la dimensión eficacia y eficiencia	21
Tabla 3 Resumen de la dimensión dirección y org. estratégica	21
Tabla 4 Resumen de la dimensión colaboración y transparencia	22
Tabla 5 Resumen de la variable calidad de servicios	22
Tabla 6 Resumen de la dimensión capacidad de respuesta	23
Tabla 7 Resumen de la dimensión seguridad	24
Tabla 8 Resumen de la dimensión activos físicos	24
Tabla 9 Escala de Alpha de Cronbach.....	25
Tabla 10 Alpha de Cronbach	25
Tabla 11 Pruebas de normalidad	26
Tabla 12 Relación entre variables	27
Tabla 13 Relación entre la eficacia y eficiencia y calidad de serv.	28
Tabla 14 Relación entre la dirección y org. estratégica y calidad	29
Tabla 15 Relación entre la colaboración y transparencia y calidad.....	30

Resumen

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, el cual promueve sociedades pacíficas e inclusivas, la creación de instituciones eficaces responsables e inclusivas en todos los niveles, el fortalecimiento del Estado de derecho, así como la lucha contra la corrupción, fomentando la participación inclusiva y el acceso a la justicia para toda la población; en ese sentido, se presenta como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024. Al respecto, la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal y de tipo básica. Asimismo, la población se conformó por 65 funcionarios y servidores de dicha municipalidad, de los cuales la totalidad de la población conformaron la muestra, empleándose el tipo censal. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.923 y p valor > 0.005 , la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en un distrito de Lima Este, 2024, es positiva y alta.

Palabras clave: Gestión municipal, Calidad de servicios públicos, Municipalidad, Funcionarios, Gestión Eficiente.

Abstract

This research is framed within Sustainable Development Goal 16: Peace, Justice and Strong Institutions, which promotes peaceful and inclusive societies, the creation of responsible and inclusive institutions at all levels, the strengthening of the rule of law, as well as the fight against corruption, promoting inclusive participation and access to justice for the entire population; In this sense, the general objective is presented to determine the relationship that exists between Municipal Management and the Quality of Public Services in a district of Lima Este, 2024. In this regard, the methodology had a quantitative approach, with a non-experimental and cutting design. cross. and basic type. Likewise, the population was made up of 65 officials and servants of said municipality, of which the entire population made up the sample using the census type. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that, with a Pearson rating coefficient of 0.923 and p value > 0.005, the relationship between municipal management and the quality of public services in a district of Lima Este, 2024, is positive and high.

Keywords: Municipal Management, Quality of Public Services, Municipality, Officials, Efficient Management.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión municipal en cualquier nación asume una amplia gama de responsabilidades, abarcando desde la provisión de servicios esenciales como agua y electricidad hasta la gestión de residuos y el mantenimiento de infraestructuras como calles y parques, Cruz et al., (2022). En este contexto, la eficacia y transparencia en la gestión municipal se vuelven imperativas para garantizar la adecuación y satisfacción de tales servicios para la comunidad nacional. Además, la calidad de estos servicios no solo afecta la comodidad y seguridad de los ciudadanos, sino que también incide en la percepción de la eficiencia de las autoridades locales y la confianza en el sistema político en general, López (2020).

Se observan disparidades significativas entre diferentes economías destacando el caso de Suecia como ejemplo de eficiencia y transparencia, atribuidas a la autonomía de las autoridades municipales y su compromiso con la participación ciudadana, Castillo et al., (2020). Sin embargo, en Sudamérica y Centroamérica, especialmente en países como Venezuela y Honduras, se enfrentan desafíos considerables debido a factores como la situación de dificultad económica, de mala gestión de recursos, corrupción, etc., lo que resulta en deficiencias notables y evidentes, Podestá (2020).

En el contexto peruano, la corrupción emerge como un obstáculo primordial, obstruyendo el desarrollo de proyectos municipales mediante malversación de fondos y sobornos, lo que revela deficiencias en la transparencia y ejecución de recursos, Ganga et al., (2019). La falta de planificación urbana también es un problema significativo, contribuyendo al crecimiento desordenado de ciudades con consecuencias como congestión vehicular y deficiencias en infraestructura básica, Ruiz (2022).

En Lima Este, se observan deficiencias evidentes, tal como el mantenimiento deficiente de calles y la recolección ineficiente de basura, acompañadas de una escasa transparencia y participación ciudadana, generando insatisfacción y desconfianza en las autoridades locales. Problemas adicionales como la inseguridad en espacios públicos y la falta de áreas verdes

afectan negativamente el nivel de vida de aquellos que viven en la comunidad. Para abordar estos desafíos, se requiere de un esfuerzo e incentivos para que exista mayor participación ciudadana que sea capaz de construir una comunidad más cohesionada y confiada en sus líderes locales.

El propósito central reside en discernir las estrategias óptimas destinadas a potenciar la eficacia y claridad en la gestión municipal en la zona de Lima Este, para elevar el estándar de los servicios proporcionados por los municipios hacia los habitantes. Este empeño persigue la identificación de las deficiencias primordiales existentes en la gestión administrativa local, mediante una comparación con modelos exitosos de gestión, tal como el patrón observado en Suecia, con el propósito de implantar prácticas susceptibles de adecuarse al entorno específico. Se aspira a que esta mejora pueda incrementar la confianza y transparencia en Lima Este, y que redunden en un refuerzo institucional, incentivando la confianza de la ciudadanía en sus dirigentes y garantizando igualdad para el otorgamiento de los servicios, lo cual va acorde con el logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: "Paz, justicia e instituciones sólidas", el cual promueve sociedades pacíficas e inclusivas, la creación de instituciones eficaces responsables e inclusivas en todos los niveles, el fortalecimiento del Estado de derecho, así como la lucha contra la corrupción, fomentando una participación inclusiva y el acceso a la justicia para toda la población.

De esta manera, la presente investigación planteó la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de un distrito de Lima Este, 2024? Asimismo, se establecen las siguientes preguntas específicas: (a) ¿Qué relación existe entre la eficacia y eficiencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024? (b) ¿Qué relación existe entre la dirección y organización estratégica y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024? (c) ¿Qué relación existe entre la colaboración y transparencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024?

En lo que respecta a la justificación teórica, esta se explica por fundamentos provenientes de teorías arraigadas en la esfera pública y la gestión urbana que indagan en la dinámica relacional entre las decisiones y ejecuciones

de las autoridades municipales y el impacto municipal participativo. Asimismo, se detallan las teorías concernientes a la gobernanza urbana, cuya exploración explica y da sentido a la comprensión profunda acerca de la abordabilidad de los temas urbanos que se evidencian constantemente, tal como la planificación del entorno urbano, y la inclusión de ciudad en el proceso decisivo.

Sobre la justificación práctica, el presente estudio busca discernir las insuficiencias inherentes. Se propone, de esta manera, comprender las problemáticas específicas que aquejan a este distrito con el fin de proponer soluciones concretas y políticas públicas efectivas que redunden en la mejora tangible de la calidad de vida de sus habitantes.

Se justifica metodológicamente porque se vale de métodos cuantitativos que posibilitan una aprehensión exhaustiva de las variables en estudio, empleando estrategias de análisis de datos, los cuales serán procesados mediante el programa estadístico SPSS v. 27. Este enfoque metodológico, en consecuencia, facilitará la articulación de los hallazgos obtenidos con las teorías examinadas, así como la formulación de conclusiones y recomendaciones robustas y aplicables, para implementar políticas y específicas.

Además, se plantea como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024. Por su parte, los objetivos específicos son: (a) Determinar la relación que existe entre la eficacia y eficiencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024. (b) Determinar la relación que existe entre la dirección y organización estratégica y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024. (c) Determinar la relación que existe entre la colaboración y transparencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

Como antecedente internacional se destaca el estudio de Ganga et al. (2019), que tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio en el Juzgado de Garantía de Puerto Montt. Para ello, se adoptó una metodología cuantitativa, descriptiva y de diseño no experimental. La muestra se compuso por 107 personas mayores de edad entre el 10 y 18 de diciembre de 2013 y entre el 20 y 26 de junio del periodo 2018. Los resultados evidenciaron que los niveles de

calidad del servicio eran desfavorables producto de no superar las necesidades de los ciudadanos. Evidentemente, ello resulta relevante, pues es empleada para mejorar aquellos atributos que significan más importantes o relevantes para los usuarios.

Makki y El Zein (2021) conocieron los efectos de la gestión en un municipio albanés. Para ello, emplearon una metodología de enfoque mixto, de carácter descriptivo y sin diseño experimental. La muestra estuvo compuesta por 60 empleados municipales de Albania, a quienes se les administraron encuestas y cuestionarios. Se mostró que el gobierno reconoce la importancia crucial de la calidad del servicio, destacando la necesidad de su reconocimiento y aceptación a nivel global para mejorar la satisfacción del cliente. Asimismo, se identificaron diversos desafíos emergentes en la administración pública de Albania que afectan los ámbitos económicos, sociales y culturales. Estos hallazgos subrayan la imperante necesidad de implementar cambios a nivel institucional, individual y social con el fin de potenciar la gestión pública y, en consecuencia, la calidad del servicio proporcionado.

Mejía (2023) estudió a la gestión administrativa y la calidad del servicio en un municipio ecuatoriano. Para este propósito, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo y descriptivo. La muestra seleccionada consistió en 377 individuos pertenecientes a las parroquias del cantón, así como 6 jefes de departamentos, a quienes se les administraron encuestas y cuestionarios. Los resultados obtenidos revelaron que, en general, los niveles de gestión administrativa fueron evaluados como óptimos: el 73.44% de los encuestados consideró que la gestión era eficiente, mientras que solo el 11.28% la calificó como poco eficiente. A partir de estos resultados, Mejía concluyó que existe una brecha que necesita ser abordada para mejorar el desempeño del capital humano y resaltar la relevancia de la función pública en el GAD Pangua en términos de calidad del servicio. Además, se enfatiza la importancia de implementar programas de capacitación continua para los empleados municipales, centrados en el desarrollo de habilidades administrativas y en la mejora de los procesos internos, como una medida clave para cerrar esta brecha. Asimismo, se sugiere fomentar una mayor participación ciudadana para recibir una retroalimentación constante, lo que podría facilitar la adaptación y

perfeccionamiento de los servicios ofrecidos. Estas iniciativas no solo contribuirían a una gestión más efectiva, sino que también fortalecerían la confianza y satisfacción de la comunidad respecto a sus autoridades locales.

Pico y Linzán (2023) indagaron en la gestión pública para discernir su impacto en la satisfacción de la ciudadanía. Para este propósito, adoptaron un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos, y seleccionaron una muestra compuesta por 15 empleados municipales, a quienes se les administraron encuestas y cuestionarios. Los resultados obtenidos revelaron que el 43% de los encuestados percibió una mejora en la gestión pública durante el último año, mientras que el 25% no identificó cambios significativos en dicho período. Además, la participación ciudadana en el municipio de Ambato es limitada, y existe una necesidad imperativa de garantizar la satisfacción de la comunidad. Con el propósito de abordar estas deficiencias, se destacó la importancia de implementar estrategias que promuevan una mayor participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones. Estas estrategias podrían incluir la creación de foros comunitarios y la adopción de plataformas digitales para facilitar el acceso a la información y la comunicación entre el gobierno local y los ciudadanos. Además, se recomienda el desarrollo de programas de evaluación continua de los servicios públicos, con el fin de identificar áreas de mejora y asegurar que las necesidades y expectativas de la comunidad sean atendidas de manera eficiente y efectiva. Se sostiene que la implementación de estas acciones no solo contribuiría a mejorar la gestión pública, sino que también fortalecería la confianza y el compromiso de los ciudadanos con su gobierno local.

Silva y Acosta (2022) examinaron la gestión administrativa y la calidad del servicio para el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Metodología cuantitativa de enfoque descriptivo con un alcance correlacional. La muestra, conformada por individuos seleccionados, fue sometida a encuestas y cuestionarios para su análisis. Los resultados obtenidos revelaron una correlación considerable entre dichas variables, demostrada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.925. Esta constatación sugiere que la mejora en la gestión incide directamente en el servicio ofrecido por el gobierno. Para capitalizar esta relación, se propone la implementación de programas de

capacitación continua dirigidos a los empleados, focalizados en prácticas administrativas eficientes y enfocadas en el servicio al ciudadano. Asimismo, se sugiere que sería provechoso establecer mecanismos de retroalimentación constante con la comunidad, permitiendo así evaluar y ajustar los servicios conforme a las necesidades y expectativas de los usuarios. Estas medidas no solo pueden contribuir a mantener niveles óptimos de calidad en los servicios públicos, sino que también pueden incrementar la confianza y satisfacción de los ciudadanos con su gobierno local.

En relación con los antecedentes nacionales, Ayala y Blanco (2021) averiguaron la gestión municipal y la calidad del servicio público en una municipalidad distrital. Para ello, emplearon un enfoque cuantitativo de naturaleza básica, adoptando un diseño no experimental de tipo transversal con un alcance correlacional. La muestra seleccionada estuvo conformada por 55 empleados pertenecientes a la gerencia administrativa y financiera de la municipalidad, quienes fueron sometidos a encuestas y cuestionarios. Los resultados obtenidos revelaron una correlación de Pearson de 0.927, o sea, es fuerte y positiva y existe relación. Estos hallazgos sugieren que mejoras en la gestión municipal pueden traducirse en una notable mejora en la calidad del servicio público. Para fortalecer esta relación, se propone la implementación de programas de desarrollo profesional para el personal administrativo, centrándose en prácticas de gestión efectivas y orientadas al usuario. Además, es de suma relevancia constatar que una mejora en la participación ciudadana es influenciada sobre el nivel de percepción de estos hacia lo que se les brinda por parte de la municipalidad.

Ruiz (2022) asoció la gestión municipal y la calidad del servicio. El enfoque metodológico adoptado fue de índole cuantitativa y aplicada, utilizando un diseño no experimental de corte transversal con un alcance correlacional. La muestra seleccionada comprendió a 31 empleados municipales, entre los cuales se incluyeron gestores municipales y representantes de juntas vecinales, siendo la técnica de la encuesta y el cuestionario los instrumentos principales utilizados. Los resultados obtenidos revelaron una correlación significativa y marcada entre las variables analizadas, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.928. Este descubrimiento sugiere que las mejoras en la gestión municipal se hallan

estrechamente vinculadas con mejoras en la calidad del servicio público. No obstante, también se identificó una disparidad notable en las percepciones de los funcionarios y los ciudadanos respecto al desempeño laboral, lo cual apunta hacia discrepancias en la evaluación de los servicios externos e internos a la municipalidad. Para abordar esta discrepancia, resulta crucial promover un diálogo más abierto y continuo entre los funcionarios y la comunidad. Además, la implementación de mecanismos de retroalimentación puede contribuir a alinear las expectativas y mejorar la percepción pública.

Monsefú (2021) se embarcó a estudiar la gestión municipal y la calidad del servicio público. La metodología empleada adoptó un enfoque cuantitativo de naturaleza básica, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra comprendió a 173 empleados municipales, quienes fueron sometidos a encuestas y cuestionarios como parte del estudio. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva y alta entre las variables analizadas, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.949. Este hallazgo indica que mejoras en la gestión municipal están estrechamente vinculadas con una mayor calidad del servicio público. Con el fin de capitalizar esta relación, se sugiere la implementación de programas de capacitación continua dirigidos a los empleados municipales, centrándose en prácticas de gestión eficientes y orientadas al servicio al ciudadano. Además, se propone el establecimiento de mecanismos de evaluación y retroalimentación constantes para identificar áreas de mejora y garantizar acciones emergentes y realistas.

Cuellar (2022) se dedicó exclusivamente a indagar la interrelación entre la gestión municipal y la excelencia del servicio público en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín. En este contexto, la metodología adoptada se caracterizó por un enfoque cuantitativo de naturaleza básica, con un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra se compuso de 50 empleados pertenecientes a la mencionada municipalidad, a quienes se aplicaron encuestas y cuestionarios como medio de recolección de datos. Los resultados arrojaron que, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.859, existe una relación positiva y sustancial entre las variables de gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín.

Eloy y Flores (2022) indagaron acerca de la gestión municipal y la calidad del servicio, periodo 2021. La metodología aplicó un enfoque cuantitativo de naturaleza deductiva, con un alcance correlacional. La muestra utilizada en el estudio estuvo compuesta por 67 empleados de la municipalidad, quienes fueron sometidos a encuestas y cuestionarios como parte del proceso de recolección de datos. Los resultados obtenidos revelaron una relación positiva y significativa entre las variables analizadas, demostrada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.708. Este descubrimiento señala la existencia de una correlación notable entre una gestión municipal eficaz y la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Para reforzar esta conexión, se sugiere la implementación de programas de mejora continua en la gestión administrativa, así como la realización de capacitaciones periódicas para el personal, enfocadas en prácticas eficaces y centradas en el ciudadano. Además, el establecimiento de canales de comunicación abiertos con la comunidad podría proporcionar una retroalimentación valiosa, permitiendo ajustes en los servicios para satisfacer de manera más adecuada las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Se sostiene que estas medidas pueden contribuir a una mayor satisfacción en la comunidad y a una percepción positiva de la gestión municipal.

Para la gestión municipal, se destaca la teoría formulada por Osborne y Gaebler (1997), quienes abogaron por la adopción de enfoques más empresariales por parte de los gobiernos para mejorar su efectividad. Esta teoría propone la descentralización de la administración, la promoción interna y externa, la focalización en resultados cuantificables y la felicidad ciudadana. Asimismo, resalta la importancia de la flexibilidad, la innovación y la responsabilidad por parte de los funcionarios públicos. La implementación de estas estrategias busca reducir la burocracia y elevar la reputación municipal. Además de las teorías mencionadas, es relevante considerar que la gobernanza colaborativa busca aprovechar la experiencia y los recursos de todos los actores involucrados para abordar problemas complejos y promover un desarrollo sostenible y equitativo a nivel local. Este modelo de gestión fortalece la legitimidad en beneficio de la comunidad (Pasha y Willow, 2022).

Asimismo, la Teoría de la Gobernanza Urbana de Pierre y Peters (2000), se centra en los procesos y mecanismos a través de los cuales se ejerce el

gobierno en las ciudades. Esta teoría sostiene que una gobernanza eficaz en entornos urbanos requiere la cooperación y coordinación entre diversos actores, que incluyen a todos los actores gubernamentales locales. En contraposición al enfoque jerárquico tradicional, la gobernanza urbana destaca la importancia de las redes de colaboración, la activa y representada participación ciudadana en la vida urbana. Este enfoque busca abordar de manera más completa y eficiente los desafíos urbanos, como la preservación del medio ambiente, promoviendo así una gestión pública más inclusiva y receptiva. Además de la Teoría de la Gobernanza Urbana, es fundamental considerar el concepto de resiliencia urbana la gestión de las municipalidades. La promoción de la resiliencia urbana implica la construcción de redes de apoyo y colaboración entre los diferentes actores urbanos. Esto contribuye a las ciudades para contrarrestar los desafíos emergentes y garantizar el bienestar ello en el largo plazo.

Del mismo modo, se tiene la Teoría de la Participación Ciudadana, propuesta por Arnstein (1969), que ofrece una estructura para comprender los diferentes niveles de involucramiento ciudadano. Arnstein presenta una "escalera" de participación que abarca desde niveles superficiales, como la manipulación y la terapia, donde la participación ciudadana es simbólica y controlada por las autoridades, hasta niveles más profundos en el que los ciudadanos tienen un papel decisivo y autoritario en la toma de decisiones. Según Arnstein, una participación más amplia y significativa no solo legitima las decisiones gubernamentales, sino que también puede incorporar directamente las preferencias. La teoría argumenta que promover una participación ciudadana más activa es crucial para construir una gobernanza más democrática, transparente y efectiva. Esto incluye el fortalecimiento de los mecanismos de participación, como las audiencias públicas, los consejos consultivos y las plataformas de participación en línea, que permiten a los ciudadanos contribuir de manera significativa. Al fomentar participación más inclusiva y directa, las instituciones locales pueden fortalecer la confianza y el compromiso de los ciudadanos con el gobierno, promoviendo así una mayor legitimidad y una mejor respuesta activa.

De manera similar, la Teoría del Déficit de Capacidad de Servicio, propuesta por Ostrom (1973), examina los desafíos que enfrentan las entidades

gubernamentales para proporcionar servicios públicos eficientes y efectivos. Ostrom argumenta que la limitación ineficiente burocrática es un factor que contribuyen a un déficit en la capacidad de los gobiernos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Se destaca la innovación institucional y la colaboración intergubernamental como estrategias clave para impulsar la capacidad pública.

Adicionalmente, Ostrom propone que para superar estos déficits, es crucial adoptar enfoques más flexibles y adaptativos en la administración pública. Esto incluye fomentar la descentralización, donde las decisiones se tomen más cerca de los ciudadanos afectados por ellas, y promover activamente a las personas en la gestión de municipio. También sugiere que ello es esencial para aumentar la eficiencia y efectividad del servicio. Además, la utilización de tecnologías avanzadas puede optimizar la coordinación entre diferentes niveles de gobierno ciudadano. En conjunto, estas medidas pueden transformar las limitaciones actuales en oportunidades para una mejor prestación de servicios públicos, elevando así la satisfacción en sus instituciones gubernamentales. La problemática que rodea surge de una interacción compleja entre diversos factores. Dichos desafíos afectan la capacidad de las autoridades de manera efectiva, generando una brecha entre los modelos ideales de administración y la realidad práctica.

Respecto a las definiciones de la primera variable, Diegtiar et al. (2022) señalaron que se trata de aspectos locales que administran recursos públicos. Este proceso implica una dirección y organización estratégica, que permite planificar y ejecutar acciones orientadas a lograr objetivos específicos de desarrollo local. Además, la gestión municipal promueve la colaboración entre distintas entidades y niveles de gobierno, así como con la ciudadanía, para asegurar un enfoque participativo y consensuado en la toma de decisiones. La transparencia es otro pilar fundamental según los autores, ya que garantiza que las acciones y decisiones municipales sean accesibles y comprensibles para todos, fomentando la transparencia (Paradela et al., 2019).

Además, es importante mencionar que también incluye el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), el cual contribuye

notablemente a la eficiencia pública (Verde, 2023). Los sistemas de información geográfica y plataformas digitales de participación ciudadana son ejemplos concretos de cómo las TIC pueden potenciar la gestión municipal. Asimismo, el enfoque en la sostenibilidad y la resiliencia urbana se ha vuelto cada vez más relevante. Esto permite un desarrollo urbanomás equitativo y sostenible (Cruz et al., 2022).

Este concepto también hace referencia a todo aquel proceso, prácticas y decisiones realizadas por los gobiernos de la localidad, los que tienen la labor de administrar y coordinar los recursos, servicios y actividades dentro de una jurisdicción específica, como un municipio o una ciudad, Ruiz (2022). Asimismo, el autor indicó se trata de la administración integral de los recursos y servicios dentro de una jurisdicción local, abarcando desde la planificación urbana hasta la prestación de esenciales públicos como agua, electricidad y recolección de residuos (Lopez et al., 2021). Este proceso implica la implementación de políticas eficientes, transparentes y participativas que buscan adaptarse a las necesidades de la ciudadanía, la cual continuamente está en constantes cambios sociales, económicos y ambientales (Casiano y Cueva, 2020).

Además de la administración de servicios básicos y recursos, este tipo de gestión también abarca activamente los factores decisivos y la elaboración de políticas locales. Esto implica la creación de espacios y mecanismos que permitan a los ciudadanos expresar sus necesidades, preocupaciones y propuestas, así como colaborar en selección de asuntos prioritarios y en el actuar del gobierno local (Kalinichenko et al., 2021). Asimismo, la gestión municipal eficiente se apoya cada vez más en el uso de tecnologías digitales y sistemas informativos que gestionan eficazmente la entrega de servicios y la comunicación con la ciudadanía. Además, la gestión municipal debe considerar los principios de sostenibilidad y resiliencia urbana para asegurar un desarrollo equilibrado y armonioso que responda a los desafíos presentes y futuros de las ciudades y sus habitantes (Cruz et al., 2022).

La administración municipal engloba un extenso abanico de responsabilidades, los cuales abarcan planificación y ejecución municipal, además de la regulación del uso del suelo, la gestión financiera, la seguridad

pública y desarrollo económico y social, Villagómez et al., (2023). En su esencia, se tiene como objetivo priorizar e identificar para que sean atendidas de manera eficiente, equitativa y sostenible. Un aspecto crítico de esta gestión radica en su proximidad ciudadana (Solis et al., 2022). Dado que los gobiernos locales operan en un nivel más cercano a los ciudadanos que los niveles estatales o nacionales, poseen una capacidad superior de respuesta. Ello sugiere no solo la entrega de servicios esenciales, sino también la creación de espacios propicios para la participación ciudadana, Quiroz (2022). Estos factores se vuelven de vital importancia en este contexto, ya que fomentan la confianza y el compromiso de los ciudadanos con sus autoridades locales.

Además, la gestión municipal debe adaptarse constantemente a los cambios demográficos, económicos y ambientales. La urbanización rápida, por ejemplo, plantea desafíos significativos requiriendo una planificación urbana eficaz y estrategias innovadoras para el desarrollo sostenible, Quiroz (2022). Asimismo, la gestión municipal debe estar preparada para enfrentar situaciones de crisis, como desastres naturales o emergencias sanitarias, mediante la implementación de planes de contingencia y la coordinación con otras entidades gubernamentales y organizaciones civiles. En resumen, la gestión municipal es una tarea compleja y multifacética que requiere una administración competente, una visión estratégica y un compromiso continuo, Casiano y Cueva (2020).

Ahora bien, acerca de la primera dimensión, esta hace referencia a la eficacia y eficiencia, la cual se trata de pilares fundamentales para garantizar que los servicios públicos puedan ser otorgados de manera adecuada a los ciudadanos. La eficacia es la capacidad de una administración local para lograr lo establecido, respondiendo adecuadamente a lo que demanda la ciudadanía, (Lopez et al., 2021). Esto implica no solo la implementación de políticas y programas que aborden problemas específicos, sino también la capacidad de evaluar y ajustar continuamente estas iniciativas para mejorar los resultados, (Rodríguez et al., 2020). Por otro lado, la eficiencia es la optimización de los recursos disponibles, asegurando que los fondos públicos, el tiempo y el esfuerzo se utilicen de la manera más productiva posible (Álvarez S. , 2012). Una gestión municipal eficiente es aquella que minimiza el desperdicio de recursos y maximiza la productividad, logrando más con menos y garantizando que cada

inversión implica una mejor vida ciudadana. Juntas, la eficacia y la eficiencia forman una base sólida para una administración pública que no solo cumple con sus deberes, sino que también lo hace de manera responsable y sostenible (Herrera y Francke, 2007).

Por su parte, la dirección y la organización estratégica en la gestión municipal son esenciales para la elaboración y ejecución de planes que alineen los recursos y capacidades del municipio con sus objetivos a largo plazo (Puntillo et al., 2021). La dirección estratégica implica la identificación clara de la visión, misión y metas del municipio, proporcionando un marco orientador para todas las actividades y decisiones administrativas (Mayhuay et al., 2022). Esta dirección debe ser proactiva y adaptable, anticipando cambios y desafíos futuros, y posicionando al municipio para aprovechar oportunidades de desarrollo. La organización estratégica, por su parte, es la manera que trabajen en sinergia hacia los objetivos comunes, lo cual incluye una adecuada fundamentación de responsabilidades y roles que se justifican por sistemas de gestión y control adecuados (Luna y Luna, 2021). Una buena dirección y organización estratégica permiten que todas las partes del gobierno local operen de manera coherente y eficiente, facilitando las políticas y proyectos que benefician a la comunidad (Álvarez y Delgado, 2020).

La colaboración se manifiesta a través de la interacción y cooperación entre los niveles gubernamentales como el sector privado, organizaciones civiles y los ciudadanos (Quiroz, 2022). Esta colaboración es vital para abordar los complejos desafíos urbanos que una entidad municipal no puede resolver de manera aislada, como la planificación urbana, la sostenibilidad ambiental y la seguridad pública. La transparencia, por otro lado, se refiere a la apertura y claridad con la que la administración municipal conduce sus operaciones y toma decisiones. Esto incluye la divulgación de información relevante sobre el uso de los recursos públicos, procedimientos de tomas decisivas y los resultados de las políticas implementadas (Morales et al., 2023). La transparencia fomenta confianza pública, ya que es posible verificar y evaluar el desempeño de sus autoridades locales. Juntas, la colaboración y la transparencia crean un entorno en el que las políticas públicas se diseñan y ejecutan bajo un escrutinio

constante, promoviendo una gestión más justa, equitativa y efectiva (Morales et al., 2023).

En relación a la segunda variable, Ruiz (2022) la define como el grado en que estos atienden las necesidades de una comunidad, a la vez que garantizan un acceso equitativo y eficiente para todos. Esta calidad se evidencia las habilidades que tienen las entidades públicas, las cuales deben ser ágiles y efectivas ante la población. Asimismo, la seguridad emerge como otro componente crucial, ya que los servicios públicos deben proporcionar un entorno protegido y confiable para los usuarios, minimizando riesgos y peligros. Por otro lado, la gestión y mantenimiento adecuados de los activos físicos, como infraestructuras y equipos, son fundamentales, pues evitan interrupciones y aseguran su durabilidad y funcionalidad. Además de estos aspectos, es importante considerar el componente de accesibilidad en el uso de los servicios, teniendo en cuenta aspectos como la ubicación geográfica, la disponibilidad de transporte público y las barreras físicas o tecnológicas. Superar la accesibilidad pública no solo garantiza una distribución equitativa de los mismos, sino que también promueve la inclusión social y facilita el sentido comunitario activo. En este sentido, esta calidad no se mide únicamente por su eficacia y seguridad, sino también por su capacidad de acceso y respuesta dentro de cualquier municipio, de todos los usuarios, sin importar su condición o ubicación geográfica.

Del mismo modo, esto implica la entrega oportuna, confiable y efectiva de servicios esenciales la gestión de residuos y la seguridad ciudadana, entre otros, Degracia et al., (2023). Además, ello no solo se evalúa por la eficiencia en su provisión, sino también por la equidad en el acceso en diversos grupos de la población, asegurando que todos los ciudadanos reciban un tratamiento justo y adecuado por parte de las autoridades locales, Rodríguez et al., (2022).

Además, la seguridad y los recursos físicos son componentes esenciales. El primero se define como la habilidad de las instituciones gubernamentales que responden eficazmente, adaptándose con flexibilidad a situaciones de emergencia o cambios en el entorno, Rodríguez et al., (2022). Esto no solo requiere una planificación eficiente y recursos adecuados, sino también la formación constante del personal para actuar en diversas circunstancias. Por

otro lado, la seguridad abarca la protección de los ciudadanos y sus bienes, así como la prevención y manejo de riesgos o crisis, Demuner y Becerril (2018). Un enfoque integral de seguridad incluye la cooperación con fuerzas de seguridad, la implementación de tecnologías de vigilancia y programas de educación comunitaria. Finalmente, los recursos físicos incluyen la prestación de servicios, como edificios públicos, redes de transporte y sistemas de comunicación. Invertir en la modernización y mantenimiento de estos activos es crucial para evitar interrupciones y garantizar un servicio continuo. Asegurar la calidad en estos aspectos implica que los servicios públicos se proporcionen de manera segura, confiable y sostenible. Demuner y Becerril (2018) sostienen además que la integración de tecnologías emergentes y prácticas ecológicas en la gestión de recursos físicos puede promover un desarrollo más sostenible.

El modelo SERVQUAL en el sector público requiere la realización de estudios de satisfacción ciudadana para identificar las expectativas y percepciones prevalentes sobre los servicios ofrecidos. Las entidades deben evaluar y mejorar continuamente sus infraestructuras y equipos (tangibilidad), asegurar la prestación constante y precisa de servicios (fiabilidad), responder con prontitud a las solicitudes y problemas (capacidad de respuesta), proporcionar un entorno seguro y confiable (seguridad), y tratar a los ciudadanos con cortesía y comprensión (empatía). Adicionalmente, la implementación también pueden incrementar la percepción de calidad, fomentando una relación más positiva y colaborativa entre el gobierno y la comunidad.

La raíz de esta problemática se encuentra en la imperiosa necesidad de enfrentar las deficiencias estructurales y sistémicas presentes en la gestión municipal. Es igualmente crucial fomentar una mayor transparencia, así como impulsar la colaboración. Al desentrañar las complejidades inherentes a estos desafíos y aplicar los principios teóricos de la nueva gestión pública junto con los fundamentos de la calidad del servicio, es posible elaborar estrategias más efectivas. Estas estrategias mejorarán la equidad y elevan su calidad, propiciando de este modo un desarrollo urbano más sostenible y equitativo. La integración de estos enfoques teóricos en la praxis administrativa permite abordar las limitaciones actuales y transformar la gestión municipal en un modelo más receptivo y adaptado a las necesidades. Además, aspectos innovadores y

participativos puede consolidar una gobernanza más inclusiva y efectiva, elevando confianza ciudadana y públicos proporcionados.

En ese contexto, la hipótesis general de la investigación es: Existe relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024. Por su parte, se tienen las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe relación entre la eficacia y eficiencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024, (b) Existe relación entre la dirección y organización estratégica y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024, (c) Existe relación entre la colaboración y transparencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

II. METODOLOGÍA

La presente investigación se clasificó como una de **tipo** básica, puesto que su finalidad fue examinar la información obtenida con el objetivo de producir nuevos saberes teóricos. En esta línea, Hernández et al (2018) dilucidaron que la meta primordial de esta clase de indagación era alcanzar un entendimiento más profundo mediante el escrutinio y la asimilación de los diversos aspectos perceptibles de un fenómeno, así como la interrelación entre los distintos elementos objeto de estudio. Este enfoque metodológico se enfocó en la elucidación de los principios teóricos subyacentes y en el hallazgo de perspectivas novedosas que pudieran expandir el acervo de conocimientos vigente sobre la materia en cuestión.

Se implementó un **enfoque** cuantitativo, distinguido por su índole descriptiva y correlacional. De acuerdo con Hernández et al. (2018), esta aproximación buscó comprobar la conexión existente entre dos o más variables dentro de un marco contextual particular. Del mismo modo, los autores afirmaron que un estudio descriptivo se caracterizaba por exhibir información genuina y sin modificaciones, además de cuantificar y recoger datos de forma autónoma o conjunta sobre las variables examinadas. Este enfoque metodológico no solo permitió la adquisición de información precisa y objetiva, sino que también facilitó la detección de tendencias y vínculos relevantes entre las variables investigadas, propiciando un entendimiento más profundo del fenómeno analizado.

En lo referente al **diseño** investigativo, se seleccionó una aproximación no experimental, ya que se ejecutó una medición única con el propósito de analizar la interacción entre los dos factores centrales del estudio. Carrasco (2005) explicó que este acercamiento se enfocó en identificar y comprender los orígenes, las causas y los motivos subyacentes a las problemáticas investigadas en un contexto o lapso específico. Por otro lado, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indicaron que este diseño se distinguió por examinar la vinculación entre dos o más variables en un instante concreto, sin intervenir o alterar ninguna de ellas. Esta metodología permitió explorar y entender las conexiones existentes

entre los factores bajo investigación en un entorno determinado, sin efectuar modificaciones intencionales en las circunstancias naturales.

En cuanto a las **variables**, tenemos a la gestión municipal, definida como una estructura intrínsecamente completa y multifacética que abarca procesos y acciones dirigidas a la eficacia y eficiencia, dirección y organización estratégica y colaboración y transparencia de los municipios (Diegtiar, 2021); por otro lado, en lo referente a la calidad de servicios públicos, se trata pues de acciones de labor municipal que buscan cubrir necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, el cual debe poseer una óptima capacidad de respuesta, brindar seguridad a la sociedad y mantener adecuados activos físicos (Ruiz, 2022).

El objeto de estudio fue en la Municipalidad de un distrito de Lima Este, mientras que la **población** se conformó por un total de 65 funcionarios y servidores que laboran en dicha municipalidad; aplicándose la muestra censal, quienes serán encuestados para pasar los datos de forma estadística. Según Hayes, B. (1999) señaló que cuando la cantidad de la muestra es igual a la población se le llama muestra censal, esta denominación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña y cuando es necesario averiguar el parecer de la totalidad de la población.

De este modo, se establece que el conjunto **muestral** está constituido por 65 empleados que desempeñan sus funciones en una Municipalidad de un distrito ubicado en la zona Este de Lima. Adicionalmente, la investigación centrará su atención en el año 2024, lo que posibilitará el examen de información actual y pertinente acerca del grado de complacencia de los usuarios durante el mencionado intervalo temporal.

En este estudio, se empleó la **técnica** de la encuesta, puesto que esta estrategia facilitó la obtención de un volumen considerable de información y componentes muestrales en un instante específico (López, 2008). De igual manera, la herramienta elegida para efectuar la recolección de datos fue el cuestionario, considerando que este se componía de un conjunto de interrogantes formuladas expresamente para recabar la información indispensable en la consecución de los objetivos planteados (Caballero, 2014). La aplicación combinada de la encuesta y el cuestionario brindó una base

robusta para la adquisición de datos significativos y diversos, posibilitando así una evaluación minuciosa de las variables analizadas y sus interconexiones.

A efectos de verificar la confiabilidad del instrumento se utilizaron los datos recabados de la prueba piloto, en la cual participaron 15 encuestados que contrastan la muestra principal, estos resultados fueron almacenados en una base de datos, utilizándose el Alfa de Cronbach como análisis estadístico que permite contar con escalas de medición ordinales.

En lo concerniente al **método de análisis**, se procedió a la aplicación del instrumento de recolección de datos al grupo muestral previamente definido. Posteriormente, la información obtenida fue registrada meticulosamente en una planilla de cálculo, con el propósito de someterla a un escrutinio estadístico mediante la utilización del software especializado SPSS Statistics. Este proceso de análisis fue enriquecido con la elaboración de representaciones gráficas y tablas sinópticas, las cuales fueron diseñadas con el objetivo de facilitar una comprensión más profunda y una interpretación más precisa de los resultados obtenidos. Esta aproximación integral al análisis de datos permitió no solo una evaluación cuantitativa rigurosa, sino también una visualización clara y accesible de las tendencias y patrones identificados en el estudio.

En cuanto a los **aspectos éticos**, se procedió al envío de una carta formal de presentación a la institución participante para gestionar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Se aseguró la confidencialidad y privacidad de los participantes mediante la obtención de consentimientos informados. Adicionalmente, se observó un riguroso respeto por los derechos de autor y la propiedad intelectual de todas las fuentes consultadas, implementando el formato APA en su séptima edición, en pleno cumplimiento con las normativas establecidas por la Universidad César Vallejo. Esta adherencia a principios éticos fundamentales no solo garantizó la integridad de la investigación, sino que también salvaguardó los derechos y el bienestar de todos los involucrados, manteniendo los más altos estándares de rigor científico y responsabilidad profesional a lo largo del proceso investigativo.

III. RESULTADOS

Después de recopilar información y analizar datos utilizando el software estadístico SPSS, se han obtenido resultados significativos. En esta presentación, se incluyen análisis descriptivos que detallan la distribución de datos según los niveles de cada variable y sus dimensiones. Además, se llevaron a cabo análisis inferenciales que abarcaron la evaluación de la normalidad, así como la exploración de correlaciones respecto a las hipótesis formuladas.

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Resumen de la variable gestión municipal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	2	3.1	3.1	3.1
Medio	31	47.7	47.7	50.8
Bajo	32	49.2	49.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

De acuerdo con la tabla 1, el 49.2% de encuestados indicó que el nivel de gestión municipal es bajo. En contraste, el 47.7% evaluaron la gestión como media, y solo el 3.1% de los participantes la calificaron como alta. Este análisis muestra una percepción mayoritariamente negativa de la gestión municipal, con casi la mitad de los encuestados señalando deficiencias significativas. La proporción que ve la gestión en un nivel medio indica una percepción de que, aunque hay áreas de mejora, la gestión no es completamente deficiente. La escasa proporción de evaluaciones altas sugiere que hay pocas personas que consideran la gestión municipal como realmente efectiva, reflejando una necesidad urgente de reformas o mejoras para aumentar la satisfacción y la percepción positiva entre los ciudadanos.

3.2. Resultados por dimensiones

Tabla 2

Resumen de la dimensión eficacia y eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	19	29.2	29.2	29.2
Medio	22	33.8	33.8	63.1
Bajo	24	36.9	36.9	100.0
Total	65	100.0	100.0	

De acuerdo con la tabla 2 el 36.9% de los encuestados reportaron que el nivel de eficacia y eficiencia es bajo. Por otro lado, el 33.8% de los participantes consideraron que estos aspectos son medianos, mientras que el 29.2% los evaluaron como altos. Este patrón revela una percepción predominantemente crítica sobre la eficacia y eficiencia, con una proporción significativa de encuestados indicando deficiencias. A pesar de esto, casi un tercio de los participantes perciben un nivel intermedio o alto de eficacia y eficiencia. Esta distribución sugiere que, aunque hay áreas evidentes de insatisfacción, también existen percepciones positivas que podrían reflejar aspectos positivos o mejoras en la gestión que aún no son universalmente reconocidos.

Tabla 3

Resumen de la dimensión dirección y organización estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	18	27.7	27.7	27.7
Medio	23	35.4	35.4	63.1
Bajo	24	36.9	36.9	100.0
Total	65	100.0	100.0	

De acuerdo con la tabla 3, el 36.9% de encuestados calificaron el nivel de dirección y organización estratégica como bajo. En contraste, el 35.4% evaluaron estos aspectos como medios, mientras que el 27.7% los consideraron altos. Este desglose muestra una visión bastante dividida sobre la eficacia de la dirección y organización estratégica. Aunque una porción significativa de los participantes ve estos aspectos como deficientes, una cantidad casi igual considera que están

en un nivel intermedio. Solo una menor proporción percibe la dirección y organización estratégica como altamente efectiva. La variabilidad en las respuestas indica diferencias en las experiencias y percepciones de los encuestados sobre la capacidad de planificación y gestión estratégica, sugiriendo que existen áreas de mejora y también aspectos que podrían estar funcionando adecuadamente para algunos.

Tabla 4

Resumen de la dimensión colaboración y transparencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	15	23.1	23.1	23.1
Medio	19	29.2	29.2	52.3
Bajo	31	47.7	47.7	100.0
Total	65	100.0	100.0	

De acuerdo con la tabla 4, el 47.7% de encuestados evaluaron que el nivel de colaboración y transparencia es bajo. En comparación, el 29.2% de los participantes consideraron que dicho nivel es medio, y el 23.1% opinaron que es alto. Este desglose revela una percepción mayoritariamente negativa respecto a la colaboración y transparencia, con casi la mitad de los encuestados señalando deficiencias en estos aspectos. Aunque existe una apreciable proporción que califica la colaboración y transparencia como medias o altas, estos porcentajes son significativamente menores. La tendencia hacia una evaluación baja sugiere preocupaciones sobre la efectividad de los mecanismos de colaboración y transparencia actuales, reflejando posibles áreas de mejora para fortalecer la comunicación y la participación en la gestión pública.

Tabla 5

Resumen de la variable calidad de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	28	43.1	43.1	43.1
Medio	4	6.2	6.2	49.2
Bajo	33	50.8	50.8	100.0
Total	65	100.0	100.0	

De acuerdo con la tabla 5, el 50.8% de encuestados percibe un nivel bajo en la calidad de los servicios, mientras que el 43.1% lo considera alto y solo el 6.2% lo califica como medio. Este análisis revela una percepción predominantemente negativa sobre la calidad de los servicios, con una mayoría significativa señalando deficiencias. Aunque una proporción considerable valora positivamente los servicios, el reducido porcentaje que los considera de calidad media indica que las percepciones positivas son menos comunes. La marcada disparidad en las respuestas evidencia una insatisfacción generalizada y una fuerte polarización en las evaluaciones del servicio recibido, sugiriendo posibles inconsistencias en la prestación de servicios o variaciones significativas en las experiencias individuales de los usuarios, lo que apunta a la necesidad de un análisis más profundo para comprender las causas de esta división de opiniones e identificar áreas específicas de mejora.

Tabla 6

Resumen de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	16	24.6	24.6	24.6
Medio	30	46.2	46.2	70.8
Bajo	19	29.2	29.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

De acuerdo con la tabla 6, el 46.2% de los encuestados evaluaron que el nivel de capacidad de respuesta es medio. En contraste, el 29.2% de los participantes lo calificaron como bajo, mientras que el 24.6% restante lo consideraron alto. Este desglose sugiere que, aunque la mayoría de las opiniones se concentran en una evaluación intermedia de la capacidad de respuesta, hay una parte significativa de la muestra que percibe esta capacidad de manera negativa o positiva. Esta variedad en las evaluaciones indica diferencias en las experiencias personales y expectativas sobre cómo se gestionan y resuelven los problemas, reflejando una gama de percepciones sobre la eficiencia y efectividad en la respuesta a las necesidades.

Tabla 7**Resumen de la dimensión seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	29	44.6	44.6	44.6
Medio	15	23.1	23.1	67.7
Bajo	21	32.30	32.30	100.0
Total	65	100.0	100.0	

De acuerdo con la tabla 7, el 44.6% de encuestados consideraron que el nivel de la dimensión de seguridad es alto. Por otro lado, el 32.30% de los participantes evaluaron esta dimensión como baja, mientras que el 23.10% la calificaron como media. Este análisis revela que, aunque una mayoría significativa percibe la seguridad en un nivel elevado, existe una proporción considerable de personas que la ven de manera menos favorable. La distribución de las respuestas indica una percepción variada de la seguridad, reflejando diferencias en las experiencias y expectativas de los ciudadanos respecto a esta dimensión crucial para el bienestar comunitario.

Tabla 8**Resumen de la dimensión activos físicos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	20	30.8	30.8	30.8
Medio	26	40.0	40.0	70.8
Bajo	19	29.2	29.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Según los datos presentados en la tabla 8, el 40% de los encuestados evaluaron que el nivel de los activos físicos se sitúa en un rango medio. Además, el 30.8% de los participantes calificaron estos activos como de nivel alto, y el 29.2% restante los consideraron de nivel bajo. Este análisis refleja una distribución relativamente equilibrada de percepciones, con una ligera mayoría inclinándose hacia una valoración intermedia de los activos físicos, lo que sugiere una diversidad de opiniones sobre la calidad y estado de estos recursos en la comunidad encuestada.

3.3. Análisis de confiabilidad de instrumento

Para la elaboración del procesamiento de las encuestas, es prioritario realizar la prueba del Alpha de Cronbach.

Tabla 9

Escala de Alpha de Cronbach

Escala de Alpha de Cronbach	
Rango	Magnitud
0.81 - 1.00	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Moderada
0.21 - 0.40	Baja

Se trata de una medida estadística la cual permite medir la fiabilidad del instrumento, con la finalidad de tener resultados estables y consistentes. Al respecto, ello permite que el procesamiento sea confiable. Al respecto, en la tabla 9 se evidencian los rangos establecidos por Ruiz (2015) para conocer los niveles de confiabilidad.

Tabla 10

Alpha de Cronbach

Alpha de Cronbach	No. Elementos
0.919	30
0.901	30

De acuerdo a la tabla 10, se presenta la confiabilidad de la variable Gestión Municipal a través del Alpha de Cronbach. De acuerdo a la muestra de la investigación (n = 65), Ruiz (2015) indicó que, valores entre 0.81-1.00 mostraban un rango de confianza muy alto, por lo que el valor evidenciado es de 0.919.

De acuerdo a la tabla 10, se presenta la confiabilidad de la calidad de servicios públicos a través del Alpha de Cronbach. De acuerdo a la muestra de la investigación (n = 65), Ruiz (2015) indicó que, valores entre 0.81-1.00 mostraban un rango de confianza muy alto, por lo que el valor evidenciado es de 0.901.

3.4. Resultados Inferenciales

Pruebas de normalidad

Con el propósito de efectuar el análisis inferencial de las variables gestión municipal y la calidad de servicios públicos, junto con sus respectivas dimensiones, se procedió a examinar el comportamiento de estas, considerando que la muestra comprende 65 elementos (n >30). Debido a que el número de elementos supera los 30, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para la cual se formuló la siguiente hipótesis: Ho, postula que los datos siguen una distribución normal (p valor > 0.05), mientras que Ha, plantea que los datos no siguen una distribución normal (p valor < 0.05). Esta metodología permitió determinar la normalidad de la distribución de los datos, un paso crucial para la selección de las pruebas estadísticas subsiguientes y la validez de las inferencias realizadas a partir de la muestra

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	0.145	65	0.002
Eficacia y eficiencia	0.216	65	0.000
Dirección y organización estratégica	0.177	65	0.000
Colaboración y transparencia	0.233	65	0.000
Calidad de servicios públicos	0.113	65	0.037
Capacidad de respuesta	0.183	65	0.000
Seguridad	0.187	65	0.000
Activos físicos	0.206	65	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según lo presentado en la tabla 11, los resultados derivados de la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov revelan que la totalidad de los

valores obtenidos son inferiores a 0.05. En consecuencia, se procede a aceptar la hipótesis nula y, por consiguiente, a rechazar la hipótesis alternativa. Este hallazgo indica que los datos analizados se ajustan a una distribución normal, lo cual conduce a la decisión de proceder con el análisis mediante la prueba paramétrica de correlación de Pearson. Esta elección metodológica se fundamenta en la naturaleza de la distribución de los datos observados, permitiendo así una evaluación más precisa y adecuada de las relaciones entre las variables en estudio, en concordancia con los supuestos estadísticos que subyacen a la aplicación de pruebas paramétricas.

3.5. Contrastación de resultados con las hipótesis planteadas

HIPÓTESIS GENERAL

Ho: Existe relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

H1: No existe relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

Tabla 12

Relación entre la variable gestión municipal y calidad de servicios públicos

		Calidad de servicios públicos
Gestión municipal	Correlación de Pearson	,923**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	65

La tabla 12 presenta los hallazgos del análisis de correlación de Pearson, una prueba paramétrica que reveló una significancia estadística de 0,000, confirmando de manera concluyente la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas. Adicionalmente, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.923, lo cual indica una asociación extraordinariamente robusta entre dichas variables, sugiriendo una conexión casi lineal y destacando la intensidad excepcional del vínculo observado en el estudio.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Ho: Existe relación entre la eficacia y eficiencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

H1: No existe relación entre la eficacia y eficiencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

Tabla 13

Relación entre la eficacia y eficiencia y calidad de servicios públicos

		Calidad de servicios públicos
Eficacia y eficiencia	Correlación de Pearson	,826**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	65

Los resultados del análisis de correlación de Pearson, una prueba paramétrica cuyos datos se muestran en la tabla 13, arrojaron un nivel de significancia de 0,000, lo que corrobora de manera inequívoca la existencia de una relación estadísticamente significativa entre los factores de eficacia y eficiencia, por un lado, y la calidad de los servicios públicos, por otro. Además, el coeficiente de correlación obtenido alcanzó un valor de 0.826, indicando una asociación particularmente vigorosa entre estas variables, lo que sugiere que las mejoras en eficacia y eficiencia están estrechamente ligadas a un incremento sustancial en la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Ho: Existe relación entre la dirección y organización estratégica y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

H1: No existe relación entre la dirección y organización estratégica y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

Tabla 14

Relación entre la dirección y organización estratégica y calidad de servicios públicos

		Calidad de servicios públicos
Dirección y organización estratégica	Correlación de Pearson	,741**
	Sig. (bilateral)	0.000
N		65

El análisis de correlación de Pearson, cuyos resultados se presentan en la tabla 14, revela un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra de manera concluyente la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dirección y organización estratégica y la calidad de los servicios públicos. El coeficiente de correlación obtenido, con un valor de 0.741, indica una asociación robusta entre estas variables, sugiriendo que una dirección y organización estratégica efectiva está fuertemente vinculada con una mejora sustancial en la calidad de los servicios públicos proporcionados. Esta correlación fuerte subraya la importancia crucial de la planificación y gestión estratégica en el ámbito de los servicios públicos para lograr resultados de alta calidad.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Ho: Existe relación existe entre la colaboración y transparencia y, la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

H1: No existe relación existe entre la colaboración y transparencia y, la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.

Tabla 15**Relación entre la colaboración y transparencia y calidad de servicios públicos**

		Calidad de servicios públicos
Colaboración y transparencia	Correlación de Pearson	0.710
	Sig. (bilateral)	0.000
N		65

La tabla 15 presenta los hallazgos del análisis de correlación de Pearson, una prueba paramétrica que arrojó un nivel de significancia de 0,000, confirmando de manera inequívoca la existencia de una relación estadísticamente significativa entre los factores de colaboración y transparencia, por un lado, y la calidad de los servicios públicos, por otro. El coeficiente de correlación obtenido alcanzó un valor de 0.710, lo que indica una asociación robusta entre estas variables. Este resultado sugiere que un aumento en la colaboración y la transparencia está fuertemente vinculado a una mejora considerable en la calidad de los servicios públicos ofrecidos, subrayando la importancia de estos elementos en la gestión pública efectiva.

IV. DISCUSIÓN

Respecto a la hipótesis general, se determinó que, con un coeficiente de correlación de 0.923, existe un alto grado de relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024. Al respecto, ello concuerda con lo manifestado por Mejía (2023), quien encontró que es esencial implementar plataformas digitales de transparencia y auditorías externas, fomentar la participación ciudadana mediante foros y comités de vecinos, y adoptar tecnologías como aplicaciones móviles para reportar incidencias. La implementación de estas plataformas digitales permite una mayor transparencia en la gestión municipal, facilitando que los ciudadanos puedan acceder a información relevante y participar activamente en la supervisión de las actividades gubernamentales. Además, los foros y comités de vecinos promueven la interacción directa entre los ciudadanos y los funcionarios municipales, lo que contribuye a una mejor comprensión de las necesidades y preocupaciones de la comunidad. Por otro lado, la adopción de aplicaciones móviles para reportar incidencias no solo mejora la eficiencia en la respuesta a problemas locales, sino que también empodera a los ciudadanos al proporcionarles una herramienta directa para comunicar sus inquietudes.

Asimismo, Pico y Linzán (2023) concluyeron que se deben ofrecer programas de capacitación continua al personal municipal y desarrollar planes de desarrollo urbano sostenible, estableciendo alianzas estratégicas con instituciones y el sector privado para optimizar recursos y compartir buenas prácticas. La capacitación continua del personal municipal asegura que los empleados estén actualizados con las últimas normativas y técnicas de gestión, lo que redundará en una mejor prestación de servicios públicos. Los planes de desarrollo urbano sostenible, por su parte, promueven un crecimiento ordenado y equilibrado del distrito, considerando aspectos ambientales, económicos y sociales.

Las asociaciones estratégicas entre entidades gubernamentales y el sector privado se erigen como un mecanismo fundamental para maximizar la eficiencia en la utilización de recursos y fomentar la implementación de soluciones creativas e innovadoras en la administración pública. Estas

colaboraciones sinérgicas permiten aprovechar el caudal de conocimientos, experiencias y mejores prácticas desarrolladas en el ámbito empresarial, trasladándolas al sector público. Como resultado, se potencia significativamente la capacidad de respuesta de los organismos gubernamentales frente a las demandas ciudadanas, al tiempo que se facilita la incorporación de tecnologías de vanguardia y metodologías altamente eficientes en la gestión pública. Este enfoque colaborativo no solo optimiza el rendimiento de los recursos disponibles, sino que también cataliza una transformación profunda en la forma en que se conciben y prestan los servicios públicos, propiciando una administración más ágil, moderna y orientada a resultados.

Respecto a la hipótesis específica 1, se determinó que, con un coeficiente de correlación de 0.826, existe un alto grado de relación entre la eficacia y eficiencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024. Al respecto, Silva y Acosta (2022) determinaron resultados similares, pues concluyeron que la optimización de procesos mediante herramientas digitales permitió a diversas municipalidades reducir tiempos de respuesta, automatizar procesos administrativos y garantizar la transparencia en la gestión de recursos. La implementación de estas herramientas digitales no solo agiliza los trámites administrativos, sino que también mejora la exactitud y consistencia de la información manejada, reduciendo errores humanos y permitiendo un seguimiento más riguroso de las actividades y gastos municipales. La automatización de procesos administrativos libera al personal de tareas repetitivas y les permite enfocarse en actividades que requieren análisis y toma de decisiones, lo cual incrementa la productividad y efectividad del equipo municipal. Además, la transparencia en la gestión de recursos se ve fortalecida al disponer de sistemas que registran y publican información en tiempo real, facilitando el acceso de los ciudadanos a datos sobre el uso de fondos públicos y las acciones realizadas por las autoridades.

Del mismo modo, Ruiz (2022) concluyó que la aplicación de tecnologías avanzadas y métodos ágiles en la administración pública permite mitigar riesgos operativos y mejorar la satisfacción ciudadana al reducir los tiempos de espera para la prestación de servicios. Las tecnologías avanzadas, como sistemas de gestión integrados y plataformas de comunicación directa con los ciudadanos,

proporcionan herramientas para una gestión más coordinada y eficaz, permitiendo una respuesta más rápida y precisa a las necesidades de la comunidad. Los métodos ágiles, por su parte, promueven una gestión más flexible y adaptativa, donde los proyectos y servicios pueden ajustarse rápidamente en función de los cambios y retroalimentación recibida, asegurando una mejora continua y la alineación con las expectativas ciudadanas.

En conjunto, estas estrategias no solo potencian la eficiencia operativa, sino que también generan una percepción positiva entre los ciudadanos, quienes ven sus demandas atendidas de manera más eficiente y transparente. Al mejorar la eficacia de los procesos y garantizar una mayor transparencia en la gestión pública, se fortalece la confianza de la población en sus autoridades. Además, la reducción de tiempos de respuesta y la implementación de servicios más efectivos y focalizados contribuyen a una mayor satisfacción ciudadana. Esta mejora continua en la prestación de servicios públicos promueve una interacción más constructiva y colaborativa entre la administración y la comunidad, creando un entorno de confianza y cooperación mutua.

El análisis de la hipótesis específica 2 reveló una correlación significativa (0.741) entre la dirección y organización estratégica y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este para el año 2024. Esta conclusión encuentra respaldo en los hallazgos de Ayala y Blanco (2021), quienes enfatizaron la importancia crucial de una dirección estratégica clara y una organización eficiente para la mejora continua de los servicios públicos, asegurando su alineación con las necesidades y expectativas comunitarias. La dirección estratégica proporciona un rumbo definido y metas concretas, facilitando una gestión coherente y orientada a resultados, mientras que una organización eficiente optimiza el uso de recursos, evita redundancias y asegura el cumplimiento efectivo de responsabilidades en cada área. Complementariamente, Monsefú (2021) destacó cómo una planificación estratégica adecuada permite optimizar recursos, reducir tiempos de respuesta y elevar la satisfacción ciudadana mediante servicios más efectivos y focalizados. Este enfoque implica una evaluación constante del entorno, identificación de oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, facilitando una adaptación ágil a las necesidades cambiantes de la comunidad y

garantizando la sostenibilidad a largo plazo de los servicios públicos a través de una inversión de alto impacto.

Asimismo, Cuellar (2022) evidenció en su estudio que una estructura organizacional bien definida y la asignación adecuada de responsabilidades son esenciales para el funcionamiento óptimo de las instituciones públicas, lo que se traduce en una mayor calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos. Una estructura organizacional bien definida establece roles y responsabilidades claros, lo que minimiza la confusión y los conflictos internos, y facilita la coordinación y colaboración entre diferentes áreas. La asignación adecuada de responsabilidades asegura que cada tarea sea realizada por el personal más capacitado y apropiado, lo que mejora la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios.

La sinergia de estos componentes genera un ambiente administrativo propicio para la excelencia y la satisfacción de la ciudadanía, asegurando que los servicios públicos no solo cumplan con las expectativas establecidas, sino que también se transformen y progresen para atender las necesidades emergentes de la comunidad. Una administración eficiente y transparente optimiza el uso de los recursos y permite una respuesta más ágil y acertada a las exigencias de los ciudadanos. Al promover la intervención activa de la comunidad y mantener canales de comunicación abiertos, se consolida la confianza entre la población y sus representantes, lo cual, a su vez, facilita la introducción e implementación de nuevas políticas y programas que respondan de manera efectiva a las transformaciones y retos del contexto social actual. Este enfoque integral no solo mejora la calidad de los servicios públicos, sino que también fortalece el tejido social y la gobernanza participativa, creando un ciclo virtuoso de mejora continua y adaptación a las necesidades cambiantes de la sociedad.

El análisis de la hipótesis específica 3 reveló una correlación robusta (0.710) entre la colaboración y transparencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este para el año 2024, indicando una relación significativa entre estos factores. Este hallazgo encuentra resonancia en la investigación de Eloy y Flores (2022), quienes subrayan la importancia crucial de una planificación

estratégica meticulosa. Según su estudio, este enfoque permite una optimización eficaz de los recursos disponibles, lo que se traduce en una reducción notable de los tiempos de respuesta en la prestación de servicios. Además, facilita una mejora sustancial en la satisfacción de la ciudadanía al proporcionar servicios públicos más efectivos y cuidadosamente focalizados para atender las necesidades específicas de la comunidad. Esta convergencia entre colaboración, transparencia y planificación estratégica emerge como un factor determinante en la elevación de la calidad de los servicios públicos, subrayando la importancia de estos elementos en la gestión pública moderna y eficiente. La colaboración, al involucrar a diferentes actores como funcionarios, ciudadanos y organizaciones no gubernamentales, crea un entorno de trabajo conjunto donde se comparten conocimientos, experiencias y recursos, lo que en última instancia enriquece la capacidad de respuesta de la administración pública. La transparencia, por otro lado, construye confianza entre la población y sus autoridades, asegurando que las decisiones y el uso de recursos sean claros y accesibles para todos, lo que previene la corrupción y promueve una gestión pública más ética y responsable.

Asimismo, Ganga et al. (2019) concluyeron que una estructura organizacional bien definida y la asignación adecuada de responsabilidades son esenciales para el funcionamiento óptimo de las instituciones públicas, una organización bien estructurada en el sector público conlleva a una prestación de servicios superior para la ciudadanía. Al contar con una jerarquía y distribución de funciones bien definidas, se propicia un ambiente de sinergia y flujo de información eficaz entre las diversas unidades y secciones gubernamentales. Esto, a su vez, allana el camino para la puesta en marcha de iniciativas políticas y la realización de proyectos con mayor agilidad y precisión, optimizando recursos y maximizando resultados en beneficio de la población. La asignación adecuada de responsabilidades asegura que cada tarea sea realizada por el personal más calificado y que los recursos se utilicen de manera óptima, evitando redundancias y mejorando la productividad. En este contexto, la colaboración y transparencia no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también incrementan la participación ciudadana y la rendición de cuentas. La colaboración interinstitucional permite el desarrollo de iniciativas conjuntas que

pueden abordar problemas complejos de manera integral, mientras que la transparencia en la gestión pública fomenta una cultura de apertura y responsabilidad.

La sinergia entre diversos elementos propicia servicios públicos más alineados con las demandas ciudadanas, instaurando un ciclo positivo donde la confianza y participación de la población impulsan la excelencia en la prestación de servicios. El involucramiento ciudadano y la gestión transparente promueven un entorno de rendición de cuentas y perfeccionamiento constante. En esencia, la apertura y cooperación constituyen cimientos esenciales para lograr una administración pública eficaz y centrada en el bienestar colectivo, pues facilitan la detección de aspectos a mejorar y la adopción de enfoques innovadores que satisfacen las aspiraciones comunitarias.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a la hipótesis general, se reveló una conexión significativa entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito específico de Lima Este durante el año 2024. Esta relación se cuantificó mediante un coeficiente de correlación que alcanzó el notable valor de 0.923, indicando una asociación excepcionalmente robusta entre ambas variables. Dicho resultado subraya la interdependencia crucial entre la eficacia de la administración municipal y el nivel de excelencia en los servicios ofrecidos a la ciudadanía, sugiriendo que mejoras en la gestión municipal podrían traducirse directamente en una elevación sustancial de la calidad de los servicios públicos proporcionados a los residentes del distrito en cuestión.

El análisis de la primera hipótesis específica arrojó evidencia contundente de una relación significativa entre la eficacia y eficiencia, por un lado, y la Calidad de Servicios Públicos, por otro, en un distrito de Lima Este durante el año 2024. Esta correlación se cuantificó mediante un coeficiente que alcanzó el valor notable de 0.826, indicando una asociación sumamente robusta entre estas variables. Tal resultado subraya la importancia crítica de la eficacia y eficiencia en la gestión municipal como factores determinantes en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Implica que una mejora en estos aspectos de la administración podría traducirse directamente en una elevación sustancial del nivel de los servicios públicos, beneficiando significativamente a los residentes del distrito en cuestión y potencialmente sirviendo como modelo para otras jurisdicciones.

El examen de la segunda hipótesis específica arrojó evidencia concluyente de una relación significativa entre la dirección y organización estratégica, por un lado, y la Calidad de Servicios Públicos, por otro, en un distrito específico de Lima Este durante el año 2024. Esta correlación se cuantificó mediante un coeficiente que alcanzó el valor notable de 0.741, indicando una asociación muy robusta entre estas variables. Este hallazgo subraya la importancia crítica de una dirección y organización estratégica eficaz en la gestión municipal como factores determinantes en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Implica que una mejora en estos aspectos de la

administración podría traducirse directamente en una elevación sustancial del nivel de los servicios públicos. Además, este resultado proporciona una base sólida para la formulación de políticas y estrategias municipales orientadas a optimizar la dirección y organización, con el objetivo final de mejorar significativamente la calidad de vida de los residentes del distrito a través de servicios públicos de mayor calidad.

El análisis de la tercera hipótesis específica reveló una correlación significativa entre la colaboración y transparencia, y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito específico de Lima Este durante el año 2024. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.710, lo cual indica una asociación muy robusta entre estas variables. Este resultado subraya la importancia crucial de la colaboración y transparencia en la gestión municipal como factores determinantes de la calidad de los servicios públicos ofrecidos. La fuerte relación encontrada sugiere que las mejoras de estos factores en la administración municipal podrían traducirse directamente en un aumento sustancial de la calidad de los servicios proporcionados a los ciudadanos. Este hallazgo no solo respalda la importancia de optimizar estos aspectos de la gestión municipal, sino que también proporciona una base sólida para futuras estrategias de mejora en la prestación de servicios públicos en el distrito estudiado.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la hipótesis general, para optimizar la gestión y mejorar los servicios del municipio, se recomienda implementar un sistema integral de monitoreo y evaluación continua. Este sistema permitiría identificar con precisión las áreas que requieren mejora y garantizar una utilización óptima de los recursos disponibles. Además, se sugiere fomentar activamente la participación ciudadana en los procesos de planificación y toma de decisiones. Esta inclusión aumentaría la transparencia y fortalecería la confianza de la comunidad en sus instituciones locales. Se propone establecer comités ciudadanos de supervisión, organizar foros públicos regulares y utilizar plataformas digitales para facilitar la participación. La combinación de un seguimiento riguroso y una participación ciudadana activa podría conducir a una mejora significativa en los servicios, asegurando que estos se alineen más estrechamente con las necesidades y expectativas de los residentes del distrito.

Del mismo modo, respecto a la hipótesis específica 1, para potenciar la eficacia y eficiencia en la administración local, se recomienda encarecidamente la implementación de programas de capacitación y formación continua para el personal. Estos programas deberían diseñarse meticulosamente para dotar a los funcionarios de las habilidades y conocimientos necesarios para una gestión óptima de los recursos. El enfoque de la capacitación debería abarcar desde técnicas avanzadas de administración pública hasta habilidades blandas como la atención al ciudadano. Se sugiere establecer alianzas con instituciones educativas para programas de formación especializada y promover intercambios de experiencias con otros municipios exitosos. Además, se propone la introducción de sistemas de evaluación del desempeño que permitan identificar áreas de mejora individual y colectiva, junto con un programa de incentivos basado en el rendimiento. La inversión en el desarrollo profesional del personal mejoraría la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos.

Respecto a la hipótesis específica 2, para fortalecer la dirección y organización estratégica, se recomienda establecer un marco robusto de responsabilidad y rendición de cuentas. Esto implica la definición clara y precisa de roles y responsabilidades en todos los niveles de la administración. Se sugiere

la implementación de un sistema de gestión por objetivos, donde cada departamento y funcionario tenga metas específicas, medibles y alineadas con los objetivos estratégicos generales. Además, se recomienda la creación de mecanismos de supervisión y evaluación periódica, que incluyan auditorías internas y externas, para asegurar que los planes estratégicos se ejecuten eficazmente. La transparencia en estos procesos podría fortalecerse mediante la publicación regular de informes de progreso y la realización de reuniones públicas para discutir los avances y desafíos. Se propone también la implementación de un sistema de retroalimentación continua que permita ajustar las estrategias en tiempo real según las necesidades cambiantes de la comunidad.

Finalmente, respecto a la hipótesis específica 3, para mejorar la colaboración y transparencia en la administración, se recomienda enfáticamente la adopción de prácticas de gestión basadas en datos. Esto implica la implementación de sistemas avanzados de recolección y análisis de información que permitan tomar decisiones más informadas y estratégicas. Se sugiere la inversión en tecnologías de big data y análisis predictivo para identificar patrones, tendencias y áreas que requieren atención prioritaria. Además, se recomienda la creación de un equipo especializado en análisis de datos dentro de la estructura organizacional, que pueda interpretar la información recolectada y proporcionar insights accionables. La implementación de dashboards interactivos y herramientas de visualización de datos podría facilitar la comprensión y el uso de esta información por parte de todos los niveles de la administración. Se propone también la organización de talleres y seminarios para capacitar al personal en el uso e interpretación de estos datos, promoviendo así una cultura de toma de decisiones basada en evidencia.

REFERENCIAS

- Álvarez, N., y Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Álvarez, S. (2012). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. *Revista Nacional de Administración*, 3(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v3i2.523>
- Arnstein, S. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Ayala, D., y Blanco, R. (2021). *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala_ADA-Blanco_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casiano, D., y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo*, 7(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina* , 4(2).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Agama, S., y Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197-209.
<http://dx.doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., y Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Liamkasun*, 3(1), 197–209.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., y Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Revista de investigación Científica y Tecnológica*, 3(1), 197-209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Cuellar, W. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Caleta de Carquín. [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]*. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6709/TESES%20CUELLAR%20CAMARENA%20WILHELM%20IVAN.pdf?sequence=1>
- Degracia, J., Salazar, B., y García, A. (2023). Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente en un restaurante de comida rápida, Lima. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 10(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2663>
- Demuner, M., y Becerril, O. I. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(53). <https://doi.org/https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Diegtiar, O., Gevorkyan, A., Cherepovska, T., Kuzmenko, S., y Mozhaykina, N. (2022). Adaptation of Municipal Governance Mechanisms to European Standards. *Public Policy and Administration*, 20(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-5-02>
- Eloy, E., y Flores, D. (2022). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Acobamba -Huancavelica, 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes]*. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5220/T073_74234375_70807959_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ganga, F., Alarcón, N., y 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. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Herrera, P., y Francke, P. (2007). La eficiencia de los distintos tipos de municipios peruanos. *Economías y Sociedad*. https://doi.org/https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/03-francke_y_fernandes.pdf
- Kalinichenko, L., Urzha, O., Adamskaya, L., Evstratova, T., y Medvedeva, N. (2021). Source Municipal Management In Russia: The National Base Of The President And System Digitalization. *Propósitos Y Representaciones*, 9. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1164>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Desafíos*, 11(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lopez, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., y Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(5).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- Luna, J., y Luna, M. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Formación docente*, 1(1).
<https://doi.org/https://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/download/95/203>
- Makki, M., y El Zein, A. (2021). The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences Issue*(109).
https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/351143418_The_Impact_of_Change_Management_on_Service_Quality_Case_Study_for_Lebanese_Municipalities
- Mayhuay, J., Palomino, G., y Cuzco, L. (2022). Incentive program in local municipalities in Peru: brief literature review. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(4), 261–274.
<https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.199>

- Mejía, D. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023. [Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]*. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9973>
- Monsefú, L. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021. [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66970/Monsefu_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, J., Coyla, M., Morillos, S., y Quispe, D. (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*(102). <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>
- Osborne, D., y Gaebler, T. (1997). La reinención del Gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público. *Revista de las Cortes Generales*(42). <https://doi.org/https://doi.org/10.33426/rcg/1997/42/1048>
- Ostrom, V. (1973). *The Intellectual Crisis in American Public Administration*.
- Paradela, V., De Oliveira, M., Corrêa, R., Resende, L., y Jamil, J. (2019). Performance evaluation model for municipal administration: Case on Cataguases. *International Journal of Management, Technology and Engineering*, 9(4), 3537–3554. https://www.researchgate.net/publication/332696251_PERFORMANCE_EVALUATION_MODEL_FOR_MUNICIPAL_ADMINISTRATION_CASE_ON_CATAGUASES_MINAS_GERAIS
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 41-50. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Pasha, O., y Willow, J. (2022). Municipal performance management during the covid pandemic. 1-24. <https://doi.org/10.1177/09520767221141166>

- Pico, G., y Linzán, M. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica*, 7(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Pierre, J., y Peters, B. G. (2000). *Governance, Politics and the State*. Palgrave Macmillan.
- Puntillo, J., Fernández, M., y Chávez, R. (2021). Dirección estratégica para promocionar el desarrollo organizacional municipal. *Revista Llalliq*, 1(1), 113-130. <https://doi.org/https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/833/953>
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 25(11). https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079
- Rodríguez, E., Gil, M., Oliván, B., Coronada, V., Sánchez, M., y Magallón, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Rodríguez, M., Palomino, G., y Aguilar, C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 4(2). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021. [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, W., y Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35592>

Solis, R., Solís, G., Nieves, A., y Aguilar, V. (2022). La gestión municipal, su importancia en la relación de cuentas. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 12-33. <https://doi.org/https://doi.org/10.25009/hccs.v0i17.56>

Verde, H. (2023). Municipal management in the last five years. A systematic review. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 3652-3661. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.3652-3661>

Villagómez, R., Benites, Y., y Vega, E. (2023). Gestión en las Municipalidades del Perú en los Últimos 5 Años. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 7(6). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9377

ANEXOS

Anexo 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Gestión municipal	Estructura intrínsecamente completa y multifacética que abarca procesos y acciones dirigidas a la eficacia y eficiencia, dirección y organización estratégica y colaboración y transparencia de los municipios (Diegtiar, 2021)	La gestión municipal está distribuida en tres dimensiones: Eficacia y eficiencia está representado por 4 indicadores, Dirección y organización está representado por 4 indicadores, Colaboración y transparencia está representado por 4 indicadores.	Eficacia y eficiencia	Categorización Jerárquica	Escala ordinal de tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente: 20 - 46 Regular: 47 - 73 Eficiente: 74-100
				Rapidez en procesos administrativos		
				Agilidad en resolución de inconvenientes		
				Proyectos terminados		
				Cumplimiento de objetivos estratégicos		
			Dirección y organización estratégica	Innovación y adaptabilidad		
				Mejora continua		
				Satisfacción del personal		
				Cooperación y comunicación de la municipalidad		
				Accesos a información de gastos y presupuestos de la municipalidad		
Colaboración y transparencia	Transferencias en la rendición de cuentas					
	Involucrar a la comunidad					
	Resolución rápida de problemas y quejas					
Calidad de servicios públicos	Se trata de acciones de labor municipal que buscan cubrir necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, el cual	La calidad de servicios públicos está distribuida en tres dimensiones: Capacidad de respuesta está representado por 2 indicadores,	Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario		

debe poseer una óptima capacidad de respuesta, brindar seguridad a la sociedad y mantener adecuados activos físicos (Ruiz, 2022)

Seguridad está representado por 1 indicador y Activos físicos está representado por 3 indicadores.

Seguridad

Conocimiento de los funcionarios y confianza proporcionada

Limpieza de instalaciones

Activos físicos

Recursos utilizados de calidad

Accesos a instalaciones de la municipalidad

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

Datos:

Fecha: / /

Indicaciones:

Estimado servidor, a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que tienen como finalidad recoger información sobre gestión municipal. Lea cada pregunta y seleccione una de las alternativas, la que considere más apropiada para usted, seleccionando del 1 al 5. Recuerde que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Escala de Likert:

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: EFICACIA Y EFICIENCIA						
1.	¿La municipalidad establece objetivos estratégicos claros y alcanzables?					
2.	¿Los objetivos estratégicos de la municipalidad se cumplen según lo planificado?					
3.	¿La gestión municipal se orienta hacia el logro efectivo de sus objetivos estratégicos?					
4.	¿La municipalidad fomenta la innovación en sus procesos y servicios?					
5.	¿La gestión municipal se adapta rápidamente a los cambios y desafíos?					
6.	¿Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la gestión municipal?					
7.	¿La municipalidad tiene un enfoque constante en la mejora continua de sus procesos?					
8.	¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora?					
9.	¿La gestión municipal promueve la capacitación y el desarrollo continuo del personal?					
10.	¿La finalización de los proyectos municipales cumple con los estándares de calidad esperados?					

DIMENSIÓN 2: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA					
11.	¿Se ha logrado un progreso significativo hacia los objetivos estratégicos establecidos por la municipalidad?				
12.	¿La dirección municipal implementa acciones concretas para alcanzar los objetivos estratégicos?				
13.	¿Existe un seguimiento y evaluación constantes del cumplimiento de los objetivos estratégicos por parte de la dirección municipal?				
14.	¿La municipalidad fomenta la innovación en sus procesos y servicios?				
15.	¿La gestión municipal se adapta rápidamente a los cambios y desafíos?				
16.	¿Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la gestión municipal?				
17.	¿La municipalidad tiene un enfoque constante en la mejora continua de sus procesos?				
18.	¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora?				
19.	¿La gestión municipal promueve la capacitación y el desarrollo continuo del personal?				
20.	¿Existen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para los empleados municipales?				
DIMENSIÓN 3: COLABORACIÓN Y TRANSPARENCIA					
21.	¿La municipalidad colabora efectivamente con otras instituciones y organizaciones?				
22.	¿La comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos es clara y fluida?				
23.	¿Existen mecanismos adecuados para que los ciudadanos participen en los asuntos municipales?				
24.	¿La información sobre los gastos y presupuestos municipales es accesible para los ciudadanos?				
25.	¿La municipalidad proporciona informes financieros claros y detallados?				
26.	¿Los ciudadanos pueden fácilmente acceder a información sobre el uso de fondos públicos?				
27.	¿La municipalidad realiza una rendición de cuentas transparente y abierta?				
28.	¿Los informes de gestión y resultados están disponibles para el público de manera regular?				
29.	¿La municipalidad garantiza la transparencia en todas sus actividades y decisiones?				
30.	¿La municipalidad involucra activamente a la comunidad en la toma de decisiones?				

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Datos:

Fecha: / /

Indicaciones:

Estimado servidor, a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que tienen como finalidad de recoger información sobre la calidad de los servicios públicos. Lea cada pregunta y seleccione una de las alternativas, la que considere más apropiada para usted, seleccionando del 1 al 5. Recuerde que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardara confidencialidad.

Escala de Likert:

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1.	¿La municipalidad resuelve los problemas presentados por los ciudadanos de manera rápida?					
2.	¿Las quejas de los ciudadanos son atendidas y solucionadas de forma eficaz?					
3.	¿La gestión municipal actúa con prontitud ante los inconvenientes reportados por la comunidad?					
4.	¿Los ciudadanos reciben soluciones rápidas a sus problemas cuando contactan con la municipalidad?					
5.	¿La municipalidad tiene procedimientos eficientes para la resolución de quejas?					
6.	¿Los tiempos de respuesta a las quejas son satisfactorios para los ciudadanos?					
7.	¿Los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio recibido de la municipalidad?					
8.	¿La atención al ciudadano cumple con las expectativas de los usuarios?					
9.	¿Los ciudadanos perciben que sus necesidades y preocupaciones son atendidas adecuadamente?					

10.	¿La satisfacción general con los servicios municipales es alta entre los usuarios?					
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD						
11.	¿Los funcionarios municipales demuestran un alto nivel de conocimiento en sus áreas de trabajo?					
12.	¿Los ciudadanos confían en la capacidad y competencia de los empleados municipales?					
13.	¿La interacción con los funcionarios municipales genera confianza en la comunidad?					
14.	¿Los funcionarios municipales son competentes y profesionales en su desempeño?					
15.	¿Los ciudadanos se sienten seguros al interactuar con los empleados municipales?					
16.	¿Los funcionarios municipales proporcionan información precisa y confiable?					
17.	¿La municipalidad ofrece formación continua a sus empleados para mejorar sus conocimientos?					
18.	¿Los funcionarios municipales están bien informados sobre los servicios que ofrecen?					
19.	¿La actitud de los funcionarios municipales inspira confianza entre los ciudadanos?					
20.	¿Los ciudadanos perciben que los empleados municipales tienen la formación adecuada para su trabajo?					
DIMENSIÓN 3: ACTIVOS FÍSICOS						
21.	¿Las instalaciones municipales se mantienen limpias y ordenadas?					
22.	¿La municipalidad garantiza altos estándares de limpieza en sus instalaciones?					
23.	¿Los ciudadanos perciben que las instalaciones municipales están bien cuidadas y limpias?					
24.	¿La municipalidad utiliza recursos de alta calidad en sus servicios e instalaciones?					
25.	¿Los materiales y equipos empleados en las instalaciones municipales son de buena calidad?					
26.	¿Los ciudadanos están satisfechos con la calidad de los recursos utilizados por la municipalidad?					
27.	¿Las instalaciones municipales son fácilmente accesibles para todos los ciudadanos?					
28.	¿La municipalidad proporciona adecuadas facilidades de acceso para personas con discapacidad?					
29.	¿Los horarios y ubicaciones de las instalaciones municipales son convenientes para la comunidad?					
30.	¿La municipalidad se asegura de que sus instalaciones sean accesibles para todos?					

ANEXO 3: FICHAS DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS VALIDADOR 1 – VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión Municipal

Definición de la variable/categoría: Estructura intrínsecamente completa y multifacética que abarca procesos y acciones dirigidas a la eficacia y eficiencia, dirección y organización estratégica y colaboración y transparencia de los municipios (Diegitz, 2021)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiente	Óptimo	Insuficiente	Óptimo	Insuficiente	Observación
			0	1	0	1		

Dimensión 1: Eficacia y Eficiencia	Categoría estratégica	Ítem	Suficiente	Óptimo	Insuficiente	Óptimo	Insuficiente	
			0	1	0	1		
Eficacia y Eficiencia	Categoría estratégica	1. ¿La municipalidad establece objetivos estratégicos claros y alcanzables?	X	X	X	X	X	
		2. ¿Los objetivos estratégicos de la municipalidad se cumplen según lo planificado?	X	X	X	X	X	
		3. ¿La gestión municipal se orienta hacia el logro efectivo de sus objetivos estratégicos?	X	X	X	X	X	
	Eficacia y Eficiencia	Eficacia y Eficiencia	4. ¿La municipalidad fomenta la innovación en sus procesos y servicios?	X	X	X	X	X
			5. ¿La gestión municipal se adapta rápidamente a los cambios y desafíos?	X	X	X	X	X
			6. ¿Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la gestión municipal?	X	X	X	X	X

Dimensión 2: Dirección y Organización Estratégica	Categoría estratégica	Ítem	Suficiente	Óptimo	Insuficiente	Óptimo	Insuficiente	
			0	1	0	1		
Dirección y Organización Estratégica	Eficacia y Eficiencia	7. ¿Existen evaluaciones estratégicas?	X	X	X	X	X	
		13. ¿Existe un seguimiento y evaluación constantes del cumplimiento de los objetivos estratégicos por parte de la dirección municipal?	X	X	X	X	X	
		14. ¿La municipalidad fomenta la innovación en sus procesos y servicios?	X	X	X	X	X	
	Eficacia y Eficiencia	Eficacia y Eficiencia	15. ¿La gestión municipal se adapta rápidamente a los cambios y desafíos?	X	X	X	X	X
			16. ¿Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la gestión municipal?	X	X	X	X	X
			17. ¿La municipalidad tiene un enfoque constante en la mejora continua de sus procesos?	X	X	X	X	X
Eficacia y Eficiencia	Eficacia y Eficiencia	18. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora?	X	X	X	X	X	
		19. ¿La gestión municipal promueve la capacitación y el desarrollo continuo del personal?	X	X	X	X	X	
		20. ¿Existen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para los empleados municipales?	X	X	X	X	X	
Eficacia y Eficiencia	Eficacia y Eficiencia	21. ¿La municipalidad colabora efectivamente con otras instituciones y organizaciones?	X	X	X	X	X	
		22. ¿La comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos es clara y fluida?	X	X	X	X	X	
		23. ¿Existen mecanismos adecuados para que los ciudadanos participen en los asuntos municipales?	X	X	X	X	X	

Categoría estratégica	Ítem	Suficiente	Óptimo	Insuficiente	Óptimo	Insuficiente
		0	1	0	1	
Acceso a la información de gastos y presupuestos de la municipalidad	24. ¿La información sobre los gastos y presupuestos municipales es accesible para los ciudadanos?	X	X	X	X	X
	25. ¿La municipalidad proporciona informes financieros claros y detallados?	X	X	X	X	X
	26. ¿Los ciudadanos pueden fácilmente acceder a la información sobre el uso de fondos públicos?	X	X	X	X	X
Transparencia en la rendición de cuentas	27. ¿La municipalidad realiza una rendición de cuentas transparente y abierta?	X	X	X	X	X
	28. ¿Los informes de gestión y resultados están disponibles para el público de manera regular?	X	X	X	X	X
	29. ¿La municipalidad garantiza la transparencia en todas sus actividades y decisiones?	X	X	X	X	X
Involucrar a la comunidad	30. ¿La municipalidad involucra activamente a la comunidad en la toma de decisiones?	X	X	X	X	X

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de la variable gestión municipal
Nombres y apellidos del experto	Noemi Mendoza Retamozo
Documento de identidad	DNI N° 23271871
Años de experiencia en el área	10 años

Máximo Grado Académico	Doctorado en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada Cesar Vallejo
Cargo	Docente universitaria
Número telefónico	992129874
Firma	
Fecha	10/06/2024

VALIDADOR 2

Matriz de validación del cuestionario/guia de entrevista de la variable

Gestión Municipal

Definición de la variable/categoría: Estructura intrínsecamente completa y multifacética que abarca procesos y acciones dirigidas a la eficacia y eficiencia, dirección y organización estratégica y colaboración y transparencia de los municipios (Dieglar, 2021)

Dimensión	Indicador	Ítem	Bud	Ch	Co	Re	Observación
			0 1	0 1	0 1	0 1	

Dimensión 1: Eficacia y Eficiencia	Categoría Jerárquica	Ítem	Bud	Ch	Co	Re	Observación
			0 1	0 1	0 1	0 1	
Dimensión 1: Eficacia y Eficiencia	Razones administrativas	1. ¿La municipalidad establece objetivos estratégicos claros y alcanzables?	X	X	X	X	
		2. ¿Los objetivos estratégicos de la municipalidad se cumplen según lo planificado?	X	X	X	X	
		3. ¿La gestión municipal se orienta hacia el logro efectivo de sus objetivos estratégicos?	X	X	X	X	
	Agilidad en la resolución de inconvenientes	4. ¿La municipalidad fomenta la innovación en sus procesos y servicios?	X	X	X	X	
		5. ¿La gestión municipal se adapta rápidamente a los cambios y desafíos?	X	X	X	X	
		6. ¿Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la gestión municipal?	X	X	X	X	
	Proyectos terminados	7. ¿La municipalidad tiene un enfoque constante en la mejora continua de sus procesos?	X	X	X	X	
		8. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora?	X	X	X	X	
		9. ¿La gestión municipal promueve la capacitación y el desarrollo continuo del personal?	X	X	X	X	
	Cumplimiento de objetivos estratégicos	10. ¿La implementación de los proyectos municipales cumple con los estándares de calidad esperados?	X	X	X	X	
		11. ¿Se ha logrado un progreso significativo hacia los objetivos estratégicos establecidos por la municipalidad?	X	X	X	X	
		12. ¿La dirección municipal implementa acciones concretas para alcanzar los objetivos?	X	X	X	X	

Dimensión 2: Dirección y Organización Estratégica	Ítem	Bud	Ch	Co	Re	Observación	
		0 1	0 1	0 1	0 1		
Dimensión 2: Dirección y Organización Estratégica	13. ¿Existe un seguimiento y evaluación constantes del cumplimiento de los objetivos estratégicos por parte de la dirección municipal?	X	X	X	X		
	14. ¿La municipalidad fomenta la innovación en sus procesos y servicios?	X	X	X	X		
	15. ¿La gestión municipal se adapta rápidamente a los cambios y desafíos?	X	X	X	X		
	16. ¿Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la gestión municipal?	X	X	X	X		
	17. ¿La municipalidad tiene un enfoque constante en la mejora continua de sus procesos?	X	X	X	X		
	18. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora?	X	X	X	X		
	19. ¿La gestión municipal promueve la capacitación y el desarrollo continuo del personal?	X	X	X	X		
	20. ¿Existen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para los empleados municipales?	X	X	X	X		
	Cooperación y comunicación de la municipalidad	21. ¿La municipalidad colabora efectivamente con otras instituciones y organizaciones?	X	X	X	X	
		22. ¿La comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos es clara y fluida?	X	X	X	X	
		23. ¿Existen mecanismos adecuados para que los ciudadanos participen en los	X	X	X	X	

Categoría	Ítem	Bud	Ch	Co	Re	Observación
		0 1	0 1	0 1	0 1	
Acceso a la información de gastos y presupuestos de la municipalidad	24. ¿La información sobre los gastos y presupuestos municipales es accesible para los ciudadanos?	X	X	X	X	
	25. ¿La municipalidad proporciona informes financieros claros y detallados?	X	X	X	X	
	26. ¿Los ciudadanos pueden fácilmente acceder a la información sobre el uso de fondos públicos?	X	X	X	X	
Transparencia en la rendición de cuentas	27. ¿La municipalidad realiza una rendición de cuentas transparente y abierta?	X	X	X	X	
	28. ¿Los informes de gestión y resultados están disponibles para el público de manera regular?	X	X	X	X	
	29. ¿La municipalidad garantiza la transparencia en todas sus actividades y decisiones?	X	X	X	X	
Involucrar a la comunidad	30. ¿La municipalidad involucra activamente a la comunidad en la toma de decisiones?	X	X	X	X	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de la variable gestión municipal
Nombres y apellidos del experto	Freddy Antonio Ochoa Tataje
Documento de identidad	DNI N° 07015123
Años de experiencia en el área	10 años

Máximo Grado Académico	Doctorado en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada Cesar Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	9**
Firma	
Fecha	10/06/2024

VALIDADOR 3

Matriz de validación del cuestionario/guia de entrevista de la variable

Gestión Municipal

Definición de la variable/categoría: Estructura intrínsecamente completa y multifacética que abarca procesos y acciones dirigidas a la eficacia y eficiencia, dirección y organización estratégica y colaboración y transparencia de los municipios (Dieglar, 2021)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Concreción	Relevancia	Observación
			0 1	0 1	0 1	0 1	

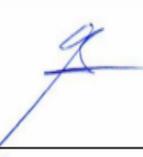
Dimensión 1: Eficacia y Eficiencia	Categoría Jerárquica	Ítem	Suficiencia	Claridad	Concreción	Relevancia
			0 1	0 1	0 1	0 1
Rapidez en presencia administrativa	Estrategia	1. ¿La municipalidad establece objetivos estratégicos claros y alcanzables?	X	X	X	X
		2. ¿Los objetivos estratégicos de la municipalidad se cumplen según lo planteado?	X	X	X	X
		3. ¿La gestión municipal se orienta hacia el logro efectivo de sus principales objetivos?	X	X	X	X
		4. ¿La municipalidad fomenta la innovación en sus procesos y servicios?	X	X	X	X
Agilidad en resolución de inconvenientes	Estrategia	5. ¿La gestión municipal se adapta rápidamente a los cambios y demandas?	X	X	X	X
		6. ¿Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la gestión municipal?	X	X	X	X
		7. ¿La municipalidad tiene un enfoque constante en la mejora continua de sus procesos?	X	X	X	X
		8. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora?	X	X	X	X
Proyección	Estrategia	9. ¿La gestión municipal promueve la capacitación y el desarrollo continuo del personal?	X	X	X	X
		10. ¿La implementación de las proyecciones municipales cumple con los estándares de calidad requeridos?	X	X	X	X
Cumplimiento de objetivos estratégicos	Estrategia	11. ¿Se ha logrado un progreso significativo hacia los objetivos estratégicos establecidos por la municipalidad?	X	X	X	X
		12. ¿La dirección municipal implementa acciones concretas para avanzar los objetivos?	X	X	X	X

Dimensión 2: Dirección y Organización Estratégica	Categoría Jerárquica	Ítem	Suficiencia	Claridad	Concreción	Relevancia
			0 1	0 1	0 1	0 1
Innovación y adaptabilidad	Estrategia	13. ¿Existe un seguimiento y evaluación constantes del cumplimiento de los objetivos estratégicos por parte de la dirección municipal?	X	X	X	X
		14. ¿La municipalidad fomenta la innovación en sus procesos y servicios?	X	X	X	X
		15. ¿La gestión municipal se adapta rápidamente a los cambios y demandas?	X	X	X	X
		16. ¿Se implementan nuevas tecnologías para mejorar la gestión municipal?	X	X	X	X
Mejora continua	Estrategia	17. ¿La municipalidad tiene un enfoque constante en la mejora continua de sus procesos?	X	X	X	X
		18. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora?	X	X	X	X
		19. ¿La gestión municipal promueve la capacitación y el desarrollo continuo del personal?	X	X	X	X
Satisfacción del personal	Estrategia	20. ¿Existen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para los empleados municipales?	X	X	X	X
		21. ¿La municipalidad colabora efectivamente con otras instituciones y organizaciones?	X	X	X	X
Dimensión 3: Colaboración y Transparencia	Estrategia	22. ¿La comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos es clara y fluida?	X	X	X	X
		23. ¿Existen mecanismos adecuados para que los ciudadanos participen en la...	X	X	X	X

Categoría Jerárquica	Ítem	Suficiencia	Claridad	Concreción	Relevancia
		0 1	0 1	0 1	0 1
Acceso a la información de gastos y presupuesto de la municipalidad	24. ¿La información sobre los gastos y presupuestos municipales es accesible para los ciudadanos?	X	X	X	X
	25. ¿La municipalidad proporciona informes financieros claros y detallados?	X	X	X	X
	26. ¿Los ciudadanos pueden fácilmente acceder a la información sobre el uso de fondos públicos?	X	X	X	X
Transparencia en la rendición de cuentas	27. ¿La municipalidad realiza una rendición de cuentas transparente y abierta?	X	X	X	X
	28. ¿Los informes de gestión y resultados están disponibles para el público de manera regular?	X	X	X	X
	29. ¿La municipalidad garantiza la transparencia en todas sus actividades y decisiones?	X	X	X	X
Involucrar a la comunidad	30. ¿La municipalidad involucra activamente a la comunidad en la toma de decisiones?	X	X	X	X

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de la variable gestión municipal
Nombres y apellidos del experto	Merardo Américo Osorio Canturín
Documento de identidad	DNI N° 42490429
Años de experiencia en el área	15 años

Máximo Grado Académico	Magister en Administración Pública y Gobierno, Gerencia Municipal y Regional
Nacionalidad	Peruana
Institución	Congreso de la Republica
Cargo	Asesor
Número telefónico	938812580
Firma	
Fecha	20/06/2024

VALIDADOR 1: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable
Calidad de Servicios Públicos**

Definición de la variable/categoría: Se trata de acciones de labor municipal que buscan cubrir necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, el cual debe poseer una óptima capacidad de respuesta, brindar seguridad a la sociedad y mantener adecuados activos físicos (Ruiz, 2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala				Observación
			0	1	0	1	
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	Resolución rápida de problemas quejas	1. ¿La municipalidad resuelve los problemas presentados por los ciudadanos de manera rápida?	X	X	X	X	
		2. ¿Las quejas de los ciudadanos son atendidas y solucionadas de forma eficaz?	X	X	X	X	
		3. ¿La gestión municipal actúa con prontitud ante los inconvenientes reportados por la comunidad?	X	X	X	X	
		4. ¿Los ciudadanos reciben soluciones rápidas a sus problemas cuando contactan con la municipalidad?	X	X	X	X	

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala				Observación
			0	1	0	1	
Dimensión 2: Seguridad	Satisfacción del usuario	5. ¿La municipalidad tiene procedimientos eficientes para la resolución de quejas?	X	X	X	X	
		6. ¿Los tiempos de respuesta a las quejas son satisfactorios para los ciudadanos?	X	X	X	X	
		7. ¿Los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio recibido de la municipalidad?	X	X	X	X	
		8. ¿La atención al ciudadano cumple con las expectativas de los usuarios?	X	X	X	X	
		9. ¿Los ciudadanos perciben que sus necesidades y preocupaciones son atendidas adecuadamente?	X	X	X	X	
		10. ¿La satisfacción general con los servicios municipales es alta entre los usuarios?	X	X	X	X	
		11. ¿Los funcionarios municipales demuestran un alto nivel de conocimiento en sus áreas de trabajo?	X	X	X	X	
		12. ¿Los ciudadanos confían en la capacidad y competencia de los empleados municipales?	X	X	X	X	
		13. ¿La interacción con los funcionarios municipales genera confianza en la comunidad?	X	X	X	X	
		14. ¿Los funcionarios municipales son competentes y profesionales en su desempeño?	X	X	X	X	
		15. ¿Los ciudadanos se sienten seguros al interactuar con los empleados municipales?	X	X	X	X	

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala				Observación
			0	1	0	1	
Dimensión 3: Activos físicos	Recursos utilizados de calidad	16. ¿La información precisa y oportuna?	X	X	X	X	
		17. ¿La municipalidad ofrece formación continua a sus empleados para mejorar sus competencias?	X	X	X	X	
		18. ¿Los funcionarios municipales están bien informados sobre los servicios que ofrecen?	X	X	X	X	
		19. ¿La actitud de los funcionarios municipales inspira confianza entre los ciudadanos?	X	X	X	X	
		20. ¿Los ciudadanos perciben que los empleados municipales tienen la formación adecuada para su trabajo?	X	X	X	X	
		21. ¿Las instalaciones municipales se mantienen limpias y ordenadas?	X	X	X	X	
		22. ¿La municipalidad garantiza altos estándares de limpieza en sus instalaciones?	X	X	X	X	
		23. ¿Los ciudadanos perciben que las instalaciones municipales están bien cuidadas y limpias?	X	X	X	X	
		24. ¿La municipalidad utiliza recursos de alta calidad en sus servicios e instalaciones?	X	X	X	X	
		25. ¿Los materiales y equipos empleados en las instalaciones municipales son de buena calidad?	X	X	X	X	

		0	1	0	1	0	1	0	1
Accesos a instalaciones de la municipalidad	municipales son fácilmente accesibles para todos los ciudadanos?	X	X	X	X	X	X	X	X
	28. ¿La municipalidad proporciona adecuadas facilidades de acceso para personas con discapacidad?	X	X	X	X	X	X	X	X
	29. ¿Los horarios y ubicaciones de las instalaciones municipales son convenientes para la comunidad?	X	X	X	X	X	X	X	X

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de la variable calidad de servicios públicos.
Nombres y apellidos del experto	Noemi Mendoza Retamozo
Documento de identidad	DNI N° 23271871
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctorado en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada Cesar Vallejo
Cargo	Docente universitaria
Número telefónico	992129874

Firma	
Fecha	10/06/2024

VALIDADOR 2

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Calidad de Servicios Públicos

Definición de la variable/categoría: Se trata de acciones de labor municipal que buscan cubrir necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, el cual debe poseer una óptima capacidad de respuesta, brindar seguridad a la sociedad y mantener adecuados activos físicos (Ruiz, 2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	Referencia	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observación	
			0	1	0	1	0	1
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	Resolución rápida de problemas quejas	1. ¿La municipalidad resuelve los problemas presentados por los ciudadanos de manera rápida?	X	X	X	X		
		2. ¿Las quejas de los ciudadanos son atendidas y solucionadas de forma eficaz?	X	X	X	X		
		3. ¿La gestión municipal actúa con prontitud ante los inconvenientes reportados por la comunidad?	X	X	X	X		
		4. ¿Los ciudadanos reciben soluciones rápidas a sus problemas cuando contactan con la municipalidad?	X	X	X	X		

Dimensión 2: Seguridad	Satisfacción del usuario	5. ¿La municipalidad tiene procedimientos eficientes para la resolución de quejas?	X	X	X	X	
		6. ¿Los tiempos de respuesta a las quejas son satisfactorios para los ciudadanos?	X	X	X	X	
		7. ¿Los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio recibido de la municipalidad?	X	X	X	X	
		8. ¿La atención al ciudadano cumple con las expectativas de los usuarios?	X	X	X	X	
		9. ¿Los ciudadanos perciben que sus necesidades y preocupaciones son atendidas adecuadamente?	X	X	X	X	
		10. ¿La satisfacción general con los servicios municipales es alta entre los usuarios?	X	X	X	X	
		11. ¿Los funcionarios municipales demuestran un alto nivel de conocimiento en sus áreas de trabajo?	X	X	X	X	
		12. ¿Los ciudadanos confían en la capacidad y competencia de los empleados municipales?	X	X	X	X	
		13. ¿La interacción con los funcionarios municipales genera confianza en la comunidad?	X	X	X	X	
		14. ¿Los funcionarios municipales son competentes y profesionales en su desempeño?	X	X	X	X	
Dimensión 3: Activos físicos	Limpieza de instalaciones	15. ¿Los ciudadanos se sienten seguros al interactuar con los empleados municipales?	X	X	X	X	
		16. ¿Los funcionarios municipales proporcionan información precisa y confiable?	X	X	X	X	
		17. ¿La municipalidad ofrece formación continua a sus empleados para mejorar sus competencias?	X	X	X	X	
		18. ¿Los funcionarios municipales están bien informados sobre los servicios que ofrecen?	X	X	X	X	
Recursos utilizados de calidad	Recursos utilizados de calidad	19. ¿La actitud de los funcionarios municipales inspira confianza entre los ciudadanos?	X	X	X	X	
		20. ¿Los ciudadanos perciben que los empleados municipales tienen la formación adecuada para su trabajo?	X	X	X	X	
		21. ¿Las instalaciones municipales se mantienen limpias y ordenadas?	X	X	X	X	
		22. ¿La municipalidad garantiza altos estándares de limpieza en sus instalaciones?	X	X	X	X	
		23. ¿Los ciudadanos perciben que las instalaciones municipales están bien cuidadas y limpias?	X	X	X	X	
		24. ¿La municipalidad utiliza recursos de alta calidad en sus servicios e instalaciones?	X	X	X	X	
		25. ¿Los materiales y equipos empleados en las instalaciones municipales son de buena calidad?	X	X	X	X	
26. ¿Los ciudadanos están satisfechos con la calidad de los recursos utilizados por la municipalidad?	X	X	X	X			
27. ¿Las instalaciones	X	X	X	X			

Accesos a instalaciones de la municipalidad	municipales son fácilmente accesibles para todos los ciudadanos?							
	28. ¿La municipalidad proporciona adecuadas facilidades de acceso para personas con discapacidad?	X	X	X	X	X		
	29. ¿Los horarios y ubicaciones de las instalaciones municipales son convenientes para la comunidad?	X	X	X	X	X		
30. ¿La municipalidad se asegura de que sus instalaciones sean accesibles para todos?	X	X	X	X	X			

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de la variable calidad de servicios públicos.
Nombres y apellidos del experto	Freddy Antonio Ochoa Tataje
Documento de identidad	DNI N° 07015123
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctorado en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada Cesar Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	9**

Firma	
Fecha	10/06/2024

VALIDADOR 3

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Calidad de Servicios Públicos

Definición de la variable/categoría: Se trata de acciones de labor municipal que buscan cubrir necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, el cual debe poseer una óptima capacidad de respuesta, brindar seguridad a la sociedad y mantener adecuados activos físicos (Ruiz, 2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia				Cantidad				Conformación				Relevancia				Observación
			0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1			
Dimensión 1: Capacidad de respuesta	Resolución rápida de problemas y quejas	1. ¿La municipalidad resuelve los problemas presentados por los ciudadanos de manera rápida?	X		X		X		X		X		X		X				
		2. ¿Las quejas de los ciudadanos son atendidas y solucionadas de forma eficaz?	X		X		X		X		X		X		X				
		3. ¿La gestión municipal actúa con prontitud ante los inconvenientes reportados por la comunidad?	X		X		X		X		X		X		X				
		4. ¿Los ciudadanos reciben soluciones rápidas a sus problemas cuando contactan con la municipalidad?	X		X		X		X		X		X		X				

Dimensión 2: Seguridad	Satisfacción del usuario	5. ¿La municipalidad tiene procedimientos eficaces para la resolución de quejas?	X		X		X		X		X		X		X		
		6. ¿Los tiempos de respuesta a las quejas son satisfactorios para los ciudadanos?	X		X		X		X		X		X		X		
		7. ¿Los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio recibido de la municipalidad?	X		X		X		X		X		X		X		
		8. ¿La atención al ciudadano cumple con las expectativas de los usuarios?	X		X		X		X		X		X		X		
		9. ¿Los ciudadanos perciben que sus necesidades y preocupaciones son atendidas adecuadamente?	X		X		X		X		X		X		X		
		10. ¿La satisfacción general con los servicios municipales es alta entre los usuarios?	X		X		X		X		X		X		X		
		11. ¿Los funcionarios municipales demuestran un alto nivel de conocimiento en sus áreas de trabajo?	X		X		X		X		X		X		X		
		12. ¿Los ciudadanos confían en la capacidad y competencia de los empleados municipales?	X		X		X		X		X		X		X		
		13. ¿La interacción con los funcionarios municipales genera confianza en la comunidad?	X		X		X		X		X		X		X		
		14. ¿Los funcionarios municipales son competentes y profesionales en su desempeño?	X		X		X		X		X		X		X		
Dimensión 2: Seguridad	Conocimiento de los funcionarios y confianza proporcionada	15. ¿Los ciudadanos se sienten seguros al interactuar con los empleados municipales?	X		X		X		X		X		X		X		
		16. ¿Los funcionarios municipales proporcionan	X		X		X		X		X		X		X		

Dimensión 3: Activos Físicos	Información precisa y oportuna	17. ¿La municipalidad ofrece formación continua a sus empleados para mejorar sus conocimientos?	X		X		X		X		X		X		X		
		18. ¿Los funcionarios municipales están bien informados sobre los servicios que ofrecen?	X		X		X		X		X		X		X		
		19. ¿La calidad de los funcionarios municipales mejora continuamente entre los ciudadanos?	X		X		X		X		X		X		X		
		20. ¿Los ciudadanos perciben que los empleados municipales tienen la formación adecuada para su trabajo?	X		X		X		X		X		X		X		
		21. ¿Las instalaciones municipales se mantienen limpias y ordenadas?	X		X		X		X		X		X		X		
		22. ¿La municipalidad garantiza altos estándares de limpieza en sus instalaciones?	X		X		X		X		X		X		X		
		23. ¿Los ciudadanos perciben que las instalaciones municipales están bien cuidadas y limpias?	X		X		X		X		X		X		X		
		24. ¿La municipalidad utiliza recursos de alta calidad en sus servicios e instalaciones?	X		X		X		X		X		X		X		
		25. ¿Los materiales y equipos empleados en las instalaciones municipales son de buena calidad?	X		X		X		X		X		X		X		
		26. ¿Los ciudadanos están satisfechos con la calidad de los recursos utilizados por la municipalidad?	X		X		X		X		X		X		X		
27. ¿Las instalaciones	X		X		X		X		X		X		X				

Accesos a instalaciones de la municipalidad	27. ¿Las instalaciones municipales son fácilmente accesibles para todos los ciudadanos?	X		X		X		X		X		X		X		
	28. ¿La municipalidad proporciona adecuadas facilidades de acceso para personas con discapacidad?	X		X		X		X		X		X		X		
	29. ¿Los horarios y ubicaciones de las instalaciones municipales son convenientes para la comunidad?	X		X		X		X		X		X		X		
	30. ¿La municipalidad se asegura de que sus instalaciones sean accesibles para todos?	X		X		X		X		X		X		X		

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de la variable calidad de servicios públicos.
Nombres y apellidos del experto	Merardo Américo Osorio Canturín
Documento de identidad	DNI N° 42490429
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración Pública y Gobierno, Gerencia Municipal y Regional
Nacionalidad	Peruana
Institución	Congreso de la Republica
Cargo	Asesor
Número telefónico	938812580

Firma	
Fecha	20/06/2024

ANEXO 4: BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO

Variable 01: Gestión Municipal

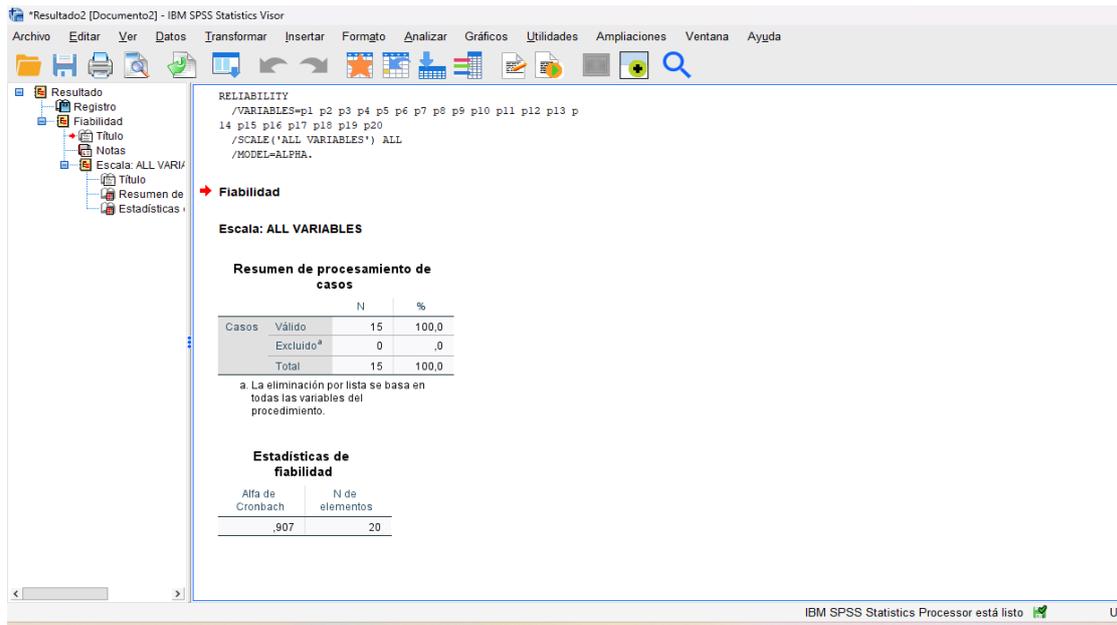
Número	Gestión municipal																														SUMA				PROMEDIO			
	Eficacia y eficiencia										Dirección y organización estratégica										Colaboración y transparencia										d1	d2	d3	d4	d1	d2	d3	d4
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	V1	d1	d2	d3	V1	d1	d2	d3
1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	125	42	41	42	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	123	41	40	42	4	4	4	4
3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	135	45	46	44	5	5	5	4
4	3	3	3	3	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	5	2	5	3	3	5	4	5	5	4	5	2	5	4	1	108	37	31	40	4	4	3	4
5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	111	37	37	37	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	110	41	37	32	4	4	4	3	
7	2	4	1	1	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	1	1	3	2	5	5	4	5	2	2	1	3	4	4	1	74	23	24	27	2	2	2	3	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	139	49	45	45	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	122	40	41	41	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	116	38	39	39	4	4	4	4	
11	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	1	2	4	4	4	5	4	5	4	4	126	47	39	40	4	5	4	4	
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	109	37	31	41	4	4	3	4
13	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	121	41	41	39	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	123	41	42	40	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	105	37	34	34	4	4	3	3	

Variable 02: Calidad de Servicios Públicos

Número	Calidad de servicios públicos																														SUMA				PROMEDIO			
	Capacidad de respuesta										Seguridad										Activos físicos										d1	d2	d3	d4	d1	d2	d3	d4
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	V1	d1	d2	d3	V1	d1	d2	d3
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	41	41	40	4	4	4	4	
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	105	38	29	38	4	4	3	4	
3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	137	45	45	47	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	109	32	40	37	4	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	5	120	42	37	41	4	4	4	4		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	120	40	39	41	4	4	4	4		
7	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	112	36	39	37	4	4	4	4		
8	4	4	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	1	1	3	2	1	1	4	4	4	4	4	2	3	2	89	33	23	33	3	3	2	3		
9	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	119	40	41	38	4	4	4	4		
10	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	130	44	42	44	4	4	4	4		
11	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	123	42	39	42	4	4	4	4		
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	125	41	43	41	4	4	4	4		
13	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	129	45	39	45	4	5	4	5		
14	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	2	5	113	35	41	37	4	4	4	4	
15	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	114	37	40	37	4	4	4	4	

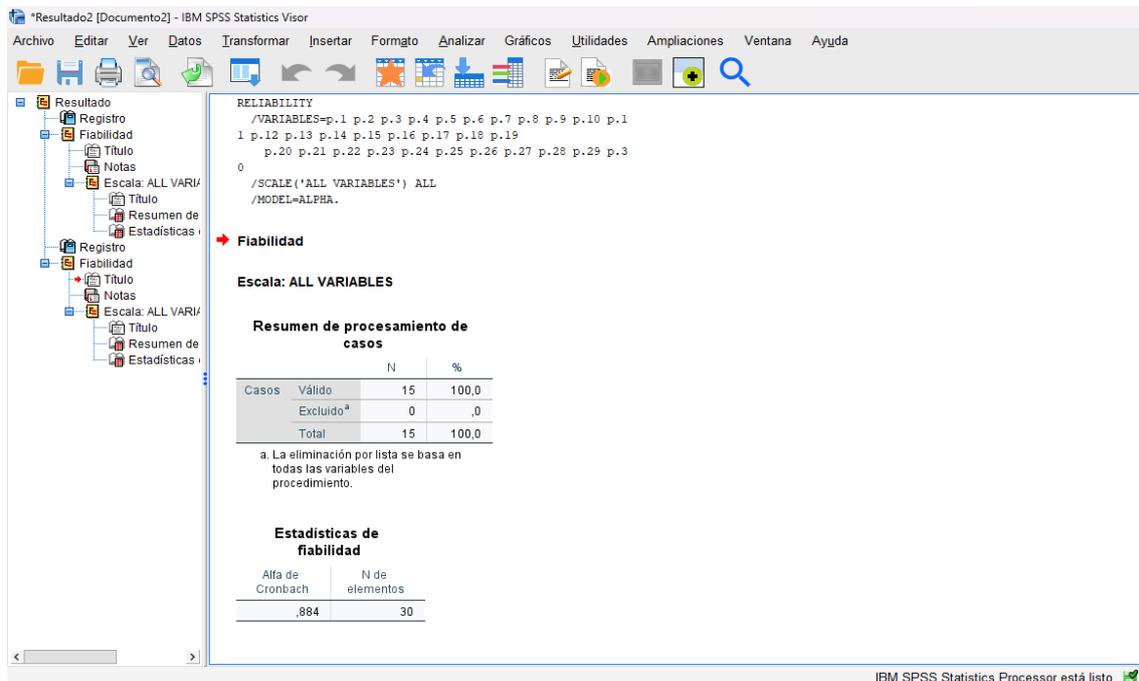
MEDIDAS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL



Evidencia el procesamiento Spss en el cual los resultados de confiabilidad de la primera variable arrojaron un resultado de 0.907 de Alfa de Cronbach

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS



Evidencia el procesamiento Spss en el cual los resultados de confiabilidad de la primera variable arrojaron un resultado de 0.884 de Alfa de Cronbach.

BASE DE DATOS

Variable 01: Gestión Municipal

1	Gestión municipal																														SUMA				PROMEDIO				
2	Eficacia y eficiencia										Dirección y organización estratégica										Colaboración y transparencia										V1	d1	d2	d3	V1	d1	d2	d3	
3	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	V1	d1	d2	d3	V1	d1	d2	d3	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	125	42	41	42	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	123	41	40	42	4	4	4	4	
6	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	135	45	46	44	5	5	5	4	
7	3	3	3	3	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	5	2	5	3	3	5	4	5	5	4	5	2	5	4	1	108	37	31	40	4	4	3	4	
8	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	111	37	37	37	4	4	4	4	
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	110	41	37	32	4	4	4	3		
10	2	4	1	1	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	1	1	3	2	5	5	4	5	2	2	1	3	4	4	1	74	23	24	27	2	2	2	3		
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	139	49	45	45	5	5	5	5	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	122	40	41	41	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	116	38	39	39	4	4	4	4		
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	1	2	4	4	4	5	4	5	4	4	126	47	39	40	4	5	4	4		
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	109	37	31	41	4	4	3	4		
16	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	121	41	41	39	4	4	4	4		
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	123	41	42	40	4	4	4	4			
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	105	37	34	34	4	4	3	3		
19	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	3	3	3	1	1	4	2	3	2	2	2	92	33	36	23	3	3	4	2		
20	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	117	38	40	39	4	4	4	4	
21	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	129	44	42	43	4	4	4	4		
22	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	1	4	4	4	5	4	5	4	116	42	37	37	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	124	41	41	42	4	4	4	4		
24	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	132	45	44	43	4	5	4	4	
25	3	3	3	3	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	1	108	37	32	39	4	4	3	4	
26	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	112	37	38	37	4	4	4	4	
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	122	41	41	40	4	4	4	4		
28	2	4	1	1	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	1	4	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	4	4	1	70	23	23	24	2	2	2	2		
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	137	49	44	44	5	5	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	123	40	41	42	4	4	4	4		
31	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	4	4	105	38	34	33	4	4	3	3		
32	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	136	47	46	43	5	5	5	4	
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	109	37	31	41	4	4	3	4	
34	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	121	41	41	39	4	4	4	4		
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	120	41	40	39	4	4	4	4			
36	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	111	37	38	36	4	4	4	4		

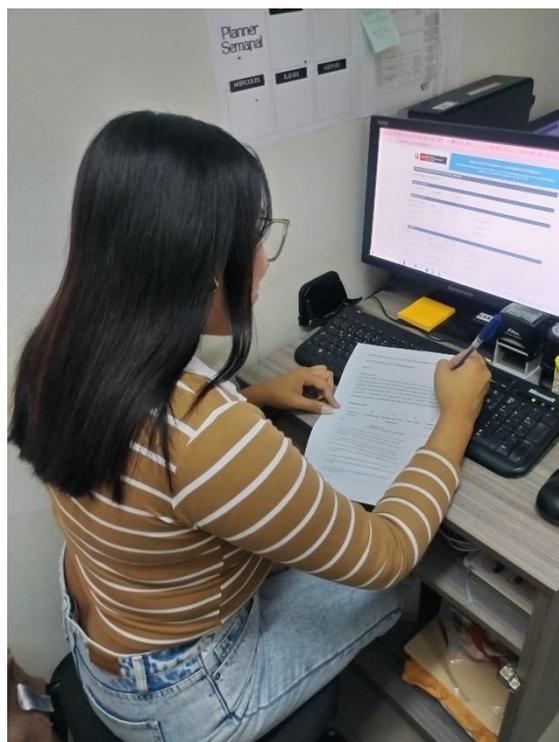
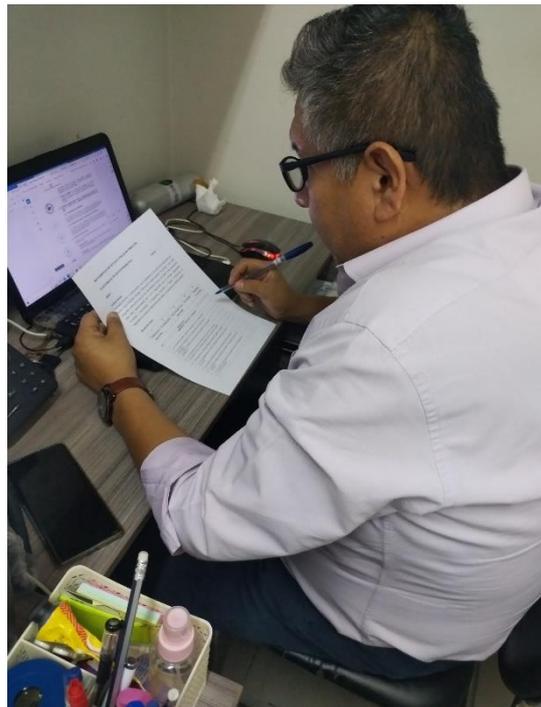
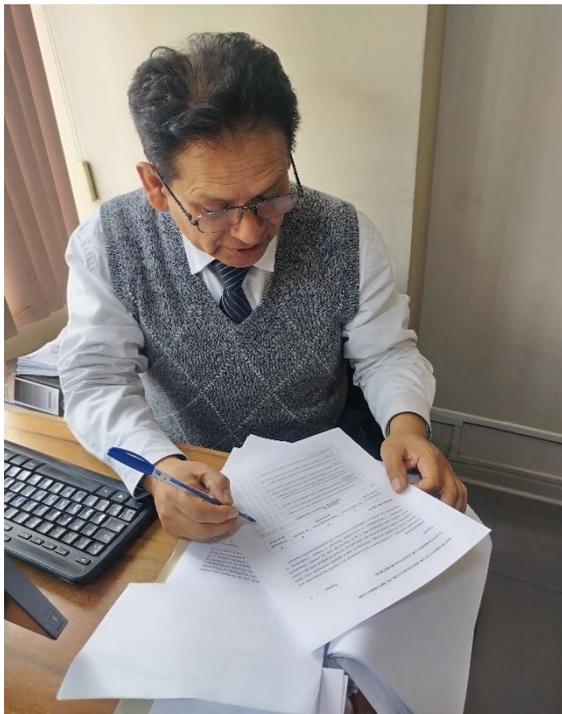
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	120	41	40	39	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	111	37	38	36	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	1	1	3	2	1	1	4	2	3	2	2	2	87	33	32	22	3	3	3	2	
38	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	120	38	41	41	4	4	4	4	
39	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	128	44	42	42	4	4	4	4		
40	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	123	42	41	40	4	4	4	4		
41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	125	41	41	43	4	4	4	4		
42	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	130	45	42	43	4	5	4	4		
43	3	3	3	3	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	1	108	37	32	39	4	4	3	4	
44	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	113	37	39	37	4	4	4	4	
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	123	41	42	40	4	4	4	4		
46	2	4	1	1	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	1	4	3	2	5	4	4	4	2	2	1	3	4	4	1	1	75	23	26	26	3	2	3	3	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	138	49	44	45	5	5	4	5	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	124	40	42	42	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	107	38	37	32	4	4	4	3	
50	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	135	47	47	41	5	5	5	4		
51	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	109	37	31	41	4	4	3	4	
52	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	123	41	40	42	4	4	4	4	
53	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	122	41	39	42	4	4	4	4		
54	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	116	37	40	39	4	4	4	4		
55	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	3	3	5	2	4	1	4	2	3	2	2	96	33	36	27	3	3	4	3		
56	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	115	38	39	38	4	4	4	4	
57	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	128	44	43	41	4	4	4	4		
58	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	1	3	1	1	4	5	4	5	4	110	42	36	32	4	4	4	3		
59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	126	41	41	44	4	4	4	4		
60	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	134	45	44	45	4	5	4	5		
61	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	123	42	41	40	4	4	4	4		
62	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	125	41	42	42	4	4	4	4		
63	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	1	2	4	4	3	4	5	4	5	4	5	127	45	39	43	4	5	4	4		
64	3	3	3	3	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	1	108	37	32	39	4	4	3	4	
65	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	2	4	4	3	106	37	37	32	4	4	4	3		
66	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	121	41	43	37	4	4	4	4		
67	2	4	1	1	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	1	4	3	2	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	1	77	23	25	29	3	2	3	3		
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	136	49	42	45	5	5	4	5	

Variable 02: Calidad de Servicios Públicos

1	Calidad de servicios públicos																																					
2	Capacidad de respuesta										Seguridad										Activos físicos										SUMA				PROMEDIO			
3	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	V1	d1	d2	d3	V1	d1	d2	d3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	41	41	40	4	4	4	4	
5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	105	38	29	38	4	4	3	4	
6	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	137	45	45	47	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	109	32	40	37	4	3	4	4	
8	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	5	120	42	37	41	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	120	40	39	41	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	112	36	39	37	4	4	4	4	
11	4	4	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	1	1	3	2	1	1	4	4	4	4	4	2	3	2	2	89	33	23	33	3	3	2	3	
12	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	119	40	41	38	4	4	4	4	
13	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	130	44	42	44	4	4	4	4	
14	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	123	42	39	42	4	4	4	4	
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	125	41	43	41	4	4	4	4	
16	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	129	45	39	45	4	5	4	5	
17	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	2	5	4	113	35	41	37	4	4	4	4
18	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	114	37	40	37	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	123	41	41	41	4	4	4	4	
20	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	1	1	3	2	5	4	4	4	2	2	2	4	1	1	2	1	3	4	4	73	22	28	23	2	2	3	2	
21	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	139	48	42	49	5	5	4	5	
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123	41	42	40	4	4	4	4	
23	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	107	38	31	38	4	4	3	4	
24	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	136	45	44	47	5	5	4	5	
25	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	109	32	40	37	4	3	4	4	
26	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	122	42	39	41	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	122	40	41	41	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	117	36	44	37	4	4	4	4	
29	4	4	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	3	3	5	2	4	1	4	4	4	4	4	2	3	2	2	98	33	32	33	3	3	3	3	
30	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	114	40	36	38	4	4	4	4	
31	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	130	44	42	44	4	4	4	4	
32	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	110	42	26	42	4	4	3	4
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	126	41	44	41	4	4	4	4		
34	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	133	45	43	45	4	5	4	5	
35	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	123	42	39	42	4	4	4	4	
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	125	41	43	41	4	4	4	4	

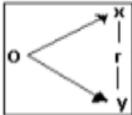
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	
35	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	123	42	39	42	4	4	4	4
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	125	41	43	41	4	4	4	4
37	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	1	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	126	45	36	45	4	5	4	5
38	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	3	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	2	5	4	113	35	41	37	4	4	4	4
39	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	107	37	33	37	4	4	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	121	41	39	41	4	4	4	4	
41	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	1	1	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	1	1	2	1	3	4	4	1	75	22	30	23	3	2	3	2	
42	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137	48	40	49	5	5	4	5	
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	41	38	40	4	4	4	4	
44	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	114	38	38	38	4	4	4	4	
45	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	137	45	45	47	5	5	5	5	
46	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	109	32	40	37	4	3	4	4	
47	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	118	42	35	41	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	125	40	44	41	4	4	4	4	
49	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	111	36	38	37	4	4	4	4	
50	4	4	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	104	33	38	33	3	3	4	3	
51	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	118	40	40	38	4	4	4	4	
52	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	1	3	3	3	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	121	44	33	44	4	4	3	4	
53	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	135	45	43	47	5	5	4	5	
54	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	110	32	41	37	4	3	4	4	
55	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	2	1	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	115	42	32	41	4	4	3	4	
56	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	126	42	42	42	4	4	4	4	
57	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	123	41	41	41	4	4	4	4	
58	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	1	1	3	1	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	118	45	28	45	4	5	3	5	
59	5	4	5	2	5	4	1	3	3	3	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	2	5	4	116	35	44	37	4	4	4	4	
60	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	113	37	39	37	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	120	41	38	41	4	4	4	4	
62	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	1	1	3	2	5	5	4	5	5	5	2	4	1	1	2	1	3	4	4	1	81	22	36	23	3	2	4	2	
63	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	1	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	134	48	37	49	4	5	4	5	
64	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	41	40	40	4	4	4	4	
65	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	111	38	35	38	4	4	4	4	
66	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	134	45	42	47	4	5	4	5	
67	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	108	32	39	37	4	3	4	4	
68	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	113	42	30	41	4	4	3	4	

ANEXO 9: EVIDENCIAS DE APLICACIÓN



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión municipal y calidad de servicios públicos en un distrito de Lima Este, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		Variable 1: Gestión municipal		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<p>ESQUEMA</p>  <p>Donde: M = Muestra r: Tipo de relación existente entre las variables de estudio. X=V1 = Gestión Municipal Y=V2 = Calidad de Servicios Públicos</p>	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de un distrito de Lima Este, 2024?	Determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.	Existe relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.		El tipo de investigación será básica, con un diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, La técnica utilizada será la encuesta, para poder recolectar información a través de un cuestionario, el instrumento que será utilizado será un cuestionario en escala de Likert	D1: EFICACIA Y EFICIENCIA	Categorización jerárquica
			Rapidez en procesos administrativos			
			Agilidad en resolución de inconvenientes			
			Proyectos terminados			
			D2: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA	Cumplimiento de objetivos estratégicos		
				Innovación y adaptabilidad		
				Mejora continua		
¿Qué relación existe entre la eficacia y eficiencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024?	Determinar la relación que existe entre la eficacia y eficiencia y, la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.	Existe entre la eficacia y eficiencia y, la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.		D3: COLABORACIÓN Y TRANSPARENCIA	Cooperación y comunicación de la municipalidad	

<p>¿Qué relación existe entre la dirección y organización estratégica y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dirección y organización estratégica y, la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.</p>	<p>Existe entre la dirección y organización estratégica y, la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la colaboración y transparencia y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la colaboración y transparencia y, la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.</p>	<p>Existe relación entre la colaboración y transparencia y, la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024.</p>

	<p>Accesos a información de gastos y presupuestos de la municipalidad</p>	
	<p>Transparencia en la rendición de cuentas</p>	
	<p>Involucrar a la comunidad</p>	
<p>Variable 2: Calidad de servicios públicos</p>		
<p>DIMENSIONES</p>	<p>INDICADORES</p>	
<p>D1: CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>	<p>Resolución rápido de problemas y quejas</p>	
	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Ordinal</p>
<p>D2: SEGURIDAD</p>	<p>Conocimiento de los funcionarios y confianza proporcionada</p>	
<p>D3: ACTIVOS FÍSICOS</p>	<p>Limpieza de instalaciones</p>	
	<p>Recursos utilizados de calidad</p>	
	<p>Accesos a instalaciones de la municipalidad</p>	