



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN  
UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA, 2017.**

**PRESENTADO POR:**

**VERA ORELLANA SHEYLA TATIANA  
TAYA YACTAYO PEDRO ALEX**

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**DOCENTE ASESOR:**

**MAG. EDUARDO ORESTE PINO ANCHANTE**

**CHINCHA, 2017**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por su apoyo incansable en el proceso de desarrollo personal y profesional

## RESUMEN

Se desarrollo el estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

Se aplico una metodología de tipo básica de nivel relacional de corte transversal con enfoque cuantitativo, utilizando dos cuestionarios validados para la medición independiente de cada una de las variables en una muestra de 384 usuarios del municipio, esta tamaño muestral se determinó mediante la fórmula de poblaciones infinitas mediante un muestreo probabilístico, obteniendo los siguientes resultados:

Se presente un nivel alto (48%) en la gestión municipal y un nivel alto en la calidad de atención (63%). Asimismo, se determinó que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona

**Palabras claves:** Gestión municipal, calidad de atención, municipalidad, usuarios

## ABSTRACT

The study was developed with the objective of determining the relationship between municipal management and the quality of public service in a district municipality of Parcona, 2017.

A basic cross-sectional relational level methodology with a quantitative approach is applied, using two validated questionnaires for the independent measurement of each of the variables in a sample of 384 users of the municipality. This sample size is affected by the population formula. . infinite through probabilistic sampling, obtaining the following results:

There is a high level (48%) in municipal management and a high level in the quality of care (63%). Likewise, it is determined that there is a significant relationship ( $p < 0.05$ ) between municipal management and the quality of public service in a district municipality of Parcona.

**Keywords:** Municipal management, quality of care, municipality, users

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	2
RESUMEN .....	3
ABSTRACT .....	4
INDICE GENERAL .....	5
I. INTRODUCCIÓN .....	7
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2.1. Descripción de la realidad problemática.....	8
2.2. Formulación de pregunta de investigación general.....	11
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	11
3.1. Objetivo General .....	12
3.2. Objetivos específicos. ....	12
IV. MARCO TEÓRICO.....	13
4.1. Antecedentes .....	13
4.2. Bases Teóricas .....	16
V. METODOLOGÍA.....	23
5.1. Tipo y nivel de la investigación.....	23
5.2. Diseño de Investigación .....	23
5.3. Hipótesis .....	24
5.4. Operacionalización de variables .....	25
5.5. Población – Muestra.....	27
5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	27
5.7. Técnicas interpretación de datos .....	28
VI. RESULTADOS .....	29
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	47

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	49
ANEXOS .....	53
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	54
Anexo 02: Instrumentos de investigacion.....	56
Anexo 03: Informe de Turnitin al 28% de similitud .....	58

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad del servicio público se configura como un tema de vital importancia para la sociedad. La ciudadanía exige cada vez más eficiencia y eficacia en la provisión de servicios básicos como agua potable, alcantarillado, limpieza pública, seguridad ciudadana, educación y salud. En este contexto, la gestión municipal juega un rol fundamental en la satisfacción de estas necesidades.

Diversos estudios realizados en los últimos años han evidenciado una brecha entre las expectativas de la ciudadanía y la calidad de los servicios públicos que reciben. Esta situación se observa tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, incluyendo el Perú Aguilera, M. (2013)

En el caso específico de la comuna de Ica, la gestión municipal ha sido objeto de debate en los últimos años. Algunos sectores de la población consideran que la calidad de los servicios públicos no se ajusta a las expectativas, mientras que otros opinan que se han realizado avances significativos en este ámbito.

Para comprender mejor la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la provincia de Ica, se llevó a cabo una investigación con un diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población objetivo estuvo conformada por ciudadanos mayores de 18 años que residen en el distrito. Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple para obtener una muestra de 384 personas.

*Los autores.*

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción de la realidad problemática**

La región Ica, ha experimentado una realidad compleja en materia de gestión municipal durante el periodo 2012-2017. Un análisis de las citas proporcionadas nos permite profundizar en los problemas que aquejaron a la región durante este periodo. Bardales, C. y Pinchi, R. (2017).

Según un estudio de la Contraloría General de la República del año 2017, el 40% de los municipios de la región Ica no contaban con un plan estratégico actualizado. Esta falta de planificación estratégica limitaba la eficiencia en la ejecución de proyectos y la capacidad de respuesta a las necesidades de la población. Además, la participación ciudadana en la elaboración del presupuesto era escasa, tal como lo señala Aguilera, M. (2013), lo que generaba descontento y opacidad en la gestión de los recursos públicos.

Diversos casos de corrupción fueron denunciados en los últimos años, incluyendo malversación de fondos, nepotismo y sobrevaloración de obras públicas, según la Procuraduría Anticorrupción (2017). Estos actos de corrupción no solo socavaron la confianza en las autoridades locales, sino que también desviaron recursos valiosos que podrían haber sido destinados a mejorar la calidad de vida de la población.

La infraestructura vial, educativa y de salud se encontraba en mal estado en muchas zonas de la región, tal como lo indica la Defensoría del Pueblo (2015). Esta situación limitaba el acceso a servicios básicos como agua potable, alcantarillado y tratamiento de residuos sólidos, según el INEI (2017). La inseguridad ciudadana también era un problema latente, especialmente en ciudades como Ica y Chincha, con una tasa de



criminalidad elevada, según el Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana (2017).

La participación ciudadana en la gestión municipal era débil y poco utilizada por la población, como lo indica Contreras (2016). La información sobre la gestión municipal no era accesible para la población, lo que generaba desconfianza en las autoridades, según la Procuraduría Anticorrupción (2017). Esta falta de transparencia dificultaba el control ciudadano sobre la gestión pública y la rendición de cuentas por parte de las autoridades.

la gestión municipal en la región Ica tuvo evidentes problemas que afectaron negativamente la calidad de vida de la población. La falta de planificación estratégica, la corrupción, la deficiente prestación de servicios básicos y la falta de participación ciudadana y transparencia configuraron un panorama complejo que requiere un cambio radical en la forma de gestionar las ciudades.

En la década del 2010, la experiencia de acudir a un municipio en el Perú era similar a navegar por un laberinto burocrático. Trámites engorrosos, largas filas de espera y personal con escasa capacitación convertían la búsqueda de un simple certificado en una odisea kafkiana.

Un estudio de la Defensoría del Pueblo del año 2015 alertaba sobre la "falta de capacitación del personal que atiende al público" en los municipios (Defensoría del Pueblo, 2015). La desinformación y la desidia hacia los usuarios generaban un ambiente hostil y frustrante.

"Los trámites administrativos son complejos y engorrosos", señalaba un informe de la Contraloría General de la República del año 2013 (Contraloría General de la República, 2013). La maraña de requisitos y documentos innecesarios convertía la gestión de un trámite en una carrera de obstáculos.

Espacios reducidos, falta de higiene y tecnología obsoleta completaban el panorama desalentador que enfrentaban los usuarios en muchos municipios, tal como lo describía un estudio del Banco Mundial del año 2014 (Banco Mundial, 2014).

La deficiente calidad de la atención en los municipios generaba insatisfacción y desconfianza en la gestión pública. "La población se siente desatendida y frustrada", indicaba un estudio de la PUCP del año 2016 (PUCP, 2016). Esta percepción negativa erosionaba la confianza en las instituciones y debilitaba la democracia.

A pesar de las dificultades, algunos actores sociales e instituciones públicas comenzaron a impulsar iniciativas para mejorar la atención en los municipios. "Es necesario implementar medidas para mejorar la capacitación del personal, simplificar los trámites, modernizar la infraestructura y fomentar la transparencia", proponía un informe del BID del año 2017 (BID, 2017).

Programas de capacitación continua para el personal, enfocados en la atención al cliente, la eficiencia y la cordialidad, se perfilaban como esenciales para brindar una experiencia positiva a los usuarios.

Brindar información clara, accesible y actualizada sobre los servicios y trámites disponibles en el municipio se consideraba fundamental para fortalecer la confianza de la población y permitir un mejor control ciudadano.

Todos estos aspectos de suma importancia nos invitan a plantear la siguiente pregunta de investigación:

## **2.2. Formulación de pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **Problemas específicos**

#### **P.E.1**

¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?

#### **P.E.2**

¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?

#### **P.E.3**

¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?

#### **P.E.4**

¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?

### **III. OBJETIVO**

#### **3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

#### **3.2. Objetivos específicos.**

##### **O.E.1**

Identificar la relación entre Gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

##### **O.E.2**

Identificar la relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

##### **O.E.3**

Identificar la relación entre Gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

##### **O.E.4**

Identificar la relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

## IV. MARCO TEÓRICO

### 4.1. Antecedentes

#### **Antecedentes Internacionales**

Cáceres, R., & Gutiérrez, E. (2017). realizó un estudio con el objetivo primordial analizar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en el municipio de Campamento, Colombia, durante el año 2015. Para ello, se examinó cómo se aplicaron los distintos componentes del control interno en la administración municipal, y se evaluó el grado de relación que estos tienen con una gestión administrativa eficiente en el municipio mencionado. Esta información se recopiló a través de la utilización de dos encuestas tipo Likert como el principal instrumento de recolección de datos. El enfoque de investigación empleado fue de tipo correlacional, lo que permitió evaluar el nivel de relación entre dos o más variables. Se optó por un diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables y las conclusiones se basaron en la observación sin intervención directa del investigador. Se utilizaron dos cuestionarios en forma de escala tipo Likert para la recolección de datos. Los hallazgos de la investigación indicaron una correlación directa y significativa del 85.3% entre el control interno y la gestión administrativa en el Municipio de Campamento.

En su investigación, Espinoza, J. (2012). examina las dinámicas de la gestión administrativa en los municipios de sexta categoría de la provincia de Soto Norte en el departamento de Santander. Este análisis se vincula con la implementación de los criterios diferenciales que forman parte de las políticas de desarrollo administrativo en las entidades de orden territorial, siguiendo las pautas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Acuerdo 003 del 2015 del Consejo para la gestión y el desempeño institucional. La metodología utilizada

para este análisis es de tipo mixto, incorporando encuestas, mesas de trabajo y análisis matricial.

Los resultados del estudio revelan notables disparidades entre las entidades de orden territorial, considerando su nivel de desarrollo institucional y los diversos contextos en los que se lleva a cabo la gestión. En consecuencia, los municipios de sexta categoría en Colombia enfrentan dificultades para lograr un desarrollo administrativo adecuado, atribuible a diversos factores como la escasez de presupuesto, la falta de personal capacitado, la ausencia de procesos de planificación estratégica, gestión documental, gestión del conocimiento, innovación y prácticas para la simplificación de procesos. Estos elementos son esenciales para cumplir con los objetivos constitucionales y satisfacer las necesidades de los ciudadanos en términos de eficiencia, eficacia y valor público.

### **Antecedentes Nacionales**

Mamani (2017) realizó un estudio que aborda la conexión entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna durante el período 2016, centrándose en los enfoques relacionados con las variables pertinentes. En cuanto a la metodología, se ha empleado una investigación aplicada con un diseño no experimental de tipo transeccional y descriptivo. La muestra incluyó a 66 representantes de diversos grupos sociales de la ciudad de Tacna, quienes respondieron a un cuestionario. Los resultados revelaron una relación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna durante el período 2016, como se evidencia en los resultados obtenidos en la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, con un p-valor de 0,000.

Sanchez (2016) realizó un estudio con el propósito principal de esta investigación científica fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo. Para lograrlo, se empleó un enfoque correlacional en un diseño de investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo. La encuesta se utilizó como técnica de investigación, y el cuestionario se implementó como instrumento para recopilar datos, aplicándose a 100 usuarios, incluyendo funcionarios públicos y usuarios en el contexto estudiado. La conclusión principal fue que hay una correlación positiva, moderada y significativa al 1% entre la gestión administrativa y la calidad de atención, como lo indican los resultados del coeficiente de Spearman ( $r=0.467$ ).

Carreño (2015) realizó un estudio con el objetivo de Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin. Se consideró tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y se enmarca en un enfoque cuantitativo. El universo estuvo conformado por 15 trabajadores administrativos y 45 usuarios tomados aleatoriamente de los diversos servicios prestados por la institución. Se utilizó el cuestionario aplicándose a las variables. Y, por último, se concluye que ambas variables tienen una correlación de  $r=,879$  teniendo una magnitud de correlación positiva alta

## **4.2. Bases Teóricas**

### **4.2.1. Gestión municipal**

#### **4.2.1.1. Definición**

La gestión municipal es el conjunto de actividades, procesos y decisiones que se llevan a cabo para administrar los recursos y servicios públicos de un municipio. Abarca la planificación, organización, dirección y control de las actividades municipales, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población. Zúñiga y Álvarez (2013).

La gestión municipal también se define como la planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas locales, con el fin de atender las necesidades de la población del municipio. Soto y Torres (2015).

Se puede definir la gestión municipal como un proceso participativo e inclusivo, en el que la ciudadanía juega un papel fundamental en la toma de decisiones y en la evaluación de la gestión pública. Ramírez y Bazán (2017).

La gestión municipal también se define como la administración eficiente y transparente de los recursos públicos, con el objetivo de brindar servicios de calidad a la población y combatir la corrupción. Quispe y Ramírez (2013).

En resumen, la gestión municipal es un proceso complejo y multifacético que busca mejorar la calidad de vida de la población a través de la administración eficiente, transparente y participativa de los recursos y servicios públicos. Pina y Subirats (2012).



#### 4.2.1.2. Teorías relacionadas a la gestión municipal

**Teoría Clásica de la Administración:** Propuesta por Henri Fayol, esta teoría establece principios de gestión que incluyen la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la disciplina, la unidad de mando, la subordinación de intereses individuales al interés general, la remuneración, la centralización y la jerarquía. Luna y García (2014).

**Teoría de la Burocracia:** Desarrollada por Max Weber, esta teoría describe una estructura organizativa racional y eficiente basada en la división del trabajo, la jerarquía de autoridad, reglas y procedimientos impersonales, meritocracia y especialización técnica. Ochoa y Paredes (2014).

**Teoría de las Relaciones Humanas:** Surgida como una reacción a la teoría clásica, esta teoría enfatiza la importancia de las relaciones humanas en el lugar de trabajo. Destaca la motivación, la comunicación, el liderazgo y el comportamiento social como factores clave para mejorar la productividad y satisfacción laboral. Reimers y González (2015).

**Teoría de la Contingencia:** Esta teoría sostiene que no existe un enfoque único para la gestión que sea efectivo en todas las situaciones. En cambio, la eficacia de las prácticas de gestión depende de las circunstancias específicas del entorno organizativo y externo.

**Teoría de la Administración por Objetivos (APO):** Desarrollada por Peter Drucker, esta teoría enfatiza la importancia de establecer objetivos claros y medibles para guiar la acción organizativa. Se

centra en la participación de los empleados en el establecimiento de metas y la evaluación del desempeño en función de dichos objetivos.

**Teoría de la Excelencia en la Gestión:** Popularizada por Tom Peters y Robert Waterman, esta teoría destaca las prácticas y características comunes de empresas exitosas. Pone énfasis en la innovación, el enfoque en el cliente, el empoderamiento de los empleados y la atención a los detalles como elementos clave para alcanzar la excelencia organizativa.

#### 4.2.1.3. Dimensiones

**Claro, aquí tienes la definición de las cuatro dimensiones de gestión administrativa:**

**1. Planificación:** Es el proceso de establecer metas y objetivos organizativos a largo y corto plazo, así como el desarrollo de estrategias y planes de acción para alcanzarlos. Implica la identificación de recursos necesarios, la asignación de tareas y la definición de cronogramas para asegurar que se cumplan los objetivos de la organización de manera efectiva y eficiente.

**2. Organización:** Se refiere a la estructuración de los recursos humanos, financieros y materiales de una organización para lograr sus objetivos. Esto incluye la creación de departamentos, la asignación de responsabilidades y autoridades, el establecimiento de líneas de comunicación y la creación de sistemas y procedimientos para coordinar las actividades de manera coherente.

**3. Dirección:** Implica influir en las personas para que contribuyan voluntariamente y con entusiasmo al logro de los objetivos organizacionales. Incluye la motivación del personal, la comunicación efectiva, el liderazgo, la resolución de conflictos y la

toma de decisiones para guiar y coordinar los esfuerzos individuales hacia el éxito colectivo.

**4. Control:** Es el proceso de monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para asegurar que las actividades se estén llevando a cabo de acuerdo con los planes establecidos. Involucra la comparación de los resultados reales con los objetivos establecidos, la identificación de desviaciones, la implementación de medidas correctivas cuando sea necesario y el ajuste de los planes para mejorar el rendimiento futuro.

Estas dimensiones son fundamentales en la gestión administrativa y se interrelacionan entre sí para asegurar el funcionamiento efectivo y eficiente de una organización.

#### **4.2.2. Calidad de servicio**

##### **4.2.2.1. Definiciones**

La excelencia con la que se satisfacen las necesidades y expectativas de la población en un servicio público, siguiendo las normas y estándares establecidos, define su calidad. (Herrera & Jiménez, 2013).

La calidad del servicio público abarca varios aspectos, como la eficiencia en el uso de recursos, la eficacia en la consecución de objetivos, la equidad en el acceso al servicio, la accesibilidad para todos los usuarios, la transparencia en la gestión, y la responsabilidad ante la sociedad. León y Martínez, (2015).

La percepción de los usuarios sobre si un servicio público cumple con sus necesidades y expectativas determina la calidad del servicio desde su punto de vista. Navarro y Ortiz (2017).

Un modelo de gestión que busca la mejora continua del servicio público a través de la participación de los usuarios, la innovación y la orientación a resultados define la calidad del servicio público.

La calidad del servicio público es un proceso constante que busca la excelencia en la prestación de los servicios, considerando las necesidades cambiantes de la sociedad y el uso eficiente de los recursos públicos.

En resumen, la calidad del servicio público no es un concepto estático, sino que se adapta a las necesidades de la población y busca la mejor manera de satisfacerlas.

#### **4.2.2.2. Teorías relacionadas con la calidad de atención**

La calidad del servicio es un concepto fundamental en la gestión de empresas, especialmente en aquellas que ofrecen servicios intangibles, como la atención pública. La medición de la calidad del servicio es un paso crucial para mejorar la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa. Rodríguez y Sánchez (2016).

En este contexto, el modelo SERVQUAL se ha convertido en una herramienta de referencia para la medición de la calidad del servicio. Este modelo, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se basa en la teoría de las expectativas-confirmación y propone cinco dimensiones clave para la calidad del servicio:

El modelo SERVQUAL nos ayuda a identificar qué ingredientes están bien y cuáles necesitan mejorar. Para ello, se pregunta a los usuarios qué opinan del servicio en cada una de las cinco áreas.

Con esta información, podemos:

- Saber qué estamos haciendo bien y seguir haciéndolo.
- Identificar los puntos que necesitan mejorar y tomar medidas para corregirlos.
- Compararnos con nuestros competidores y ver cómo estamos en comparación.
- Medir el impacto de las mejoras que hacemos en el servicio.

El modelo SERVQUAL es una herramienta útil para cualquier tipo de organización que quiera mejorar la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios.

El modelo SERVQUAL se basa en la teoría de las expectativas-confirmación, que establece que la percepción de la calidad del servicio por parte del usuario depende de la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real con el servicio. Si la experiencia supera las expectativas, la calidad se percibe como alta. Si la experiencia no cumple con las expectativas, la calidad se percibe como baja.

El modelo SERVQUAL también se basa en la teoría de la disonancia cognitiva, que establece que los usuarios experimentan una sensación de incomodidad cuando sus creencias y expectativas no coinciden con la realidad. Esta incomodidad puede motivar al usuario a buscar información que confirme sus creencias o a cambiar su comportamiento para reducir la disonancia.

#### **4.2.2.3. Dimensiones**

El modelo SERVQUAL es como una regla que nos ayuda a medir la calidad del servicio en cinco áreas clave:

**Tangibilidad:** Todo lo que el usuario puede ver y tocar, como las instalaciones, el equipo, el personal y la manera en que se visten.

La confiabilidad: La capacidad de cumplir con lo que se promete, hacerlo bien a la primera y entregar el servicio a tiempo.

La capacidad de respuesta: La rapidez y amabilidad con la que se atienden las necesidades del usuario.

La empatía: La capacidad de ponerse en el lugar del usuario y comprender sus necesidades.

#### 4.2.2.4. **Aplicaciones del modelo**

El modelo SERVQUAL se ha aplicado en una amplia variedad de sectores, como la banca, la hostelería, el turismo, la salud y la educación. El modelo ha demostrado ser una herramienta útil para:

Medir la calidad del servicio.

Identificar las áreas donde la calidad del servicio necesita mejorar.

Comparar la calidad del servicio con la de los competidores.

Medir el impacto de las mejoras en la calidad del servicio.

## V. METODOLOGÍA

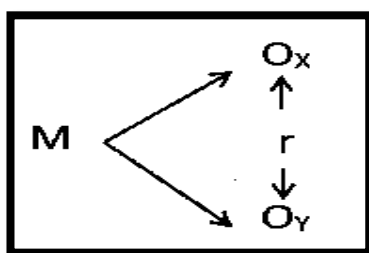
### 5.1. Tipo y nivel de la investigación.

La investigación se ubica en el denominado nivel básico de la investigación, en donde el investigador no modifica ninguna de las dos variables, es decir no interviene para solucionar un problema de investigación, sino que busca generar conocimientos y teorías.

La investigación se halla en el tercer nivel de investigación, es decir el relacional, en el cual se busca relacionar dos variables o más, se utilizan métodos estadísticos para verificar dicha relación, para ello se puede utilizar métodos paramétricos o no paramétricos para probar la hipótesis relacional

### 5.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación aplicado es correlacional, en el cual se realiza la medición de las dos variables de estudio en una muestra que representa a la población de estudio, este diseño se puede expresar mediante la siguiente estructura.



**Donde:**

M: La muestra de estudio

Ox : Gestion municipal.

Oy : Calidad del servicio

r : Relación entre las dos variables.

### **5.3. Hipótesis**

#### **5.2.1. Hipótesis general**

Existe entre la relación entre Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

#### **5.2.2. Hipótesis específicas.**

**Hipótesis específicas:**

##### **H.E.1**

Existe relación entre Gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

##### **H.E.2**

Existe relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

##### **H.E.3**

Existe relación entre Gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

##### **H.E.4**

Existe relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.



#### 5.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<b>Gestion municipal</b>	- Planificación	- Mision - Visión - Objetivos - Documentos de gestión	1-4	1: Totalmente en desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 4: De Acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	<b>ALTO</b>	Ordinal
	- Organización	- Estructura orgánica y autoridad. - Área de mando. - procesos, efectividad, certidumbre y seriedad	5-8			
	- Dirección	- Poder - Liderazgo - Mando	9-12		<b>MEDIO</b>	
	- Control	- Estanddares de calidad. - Corregir errores. - Agregar estrategias. - Agregar nuevas metodologías y conocimientos	13-18		<b>BAJO</b>	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<b>Calidad de atención</b>	Tangibilidad	- Infraestructura	23-26	1: Totalmente en desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 4: De Acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	<b>ALTO</b>  <b>MEDIO</b>  <b>BAJO</b>	Ordinal
	confiabilidad	- Cumplimiento	27-30			
	capacidad de respuesta	- Se refiere principalmente al conocimiento que debe tener el personal de contacto con el cliente.	19-22			
	Empatía	- Trato humanizado	31-33			

## **5.5. Población – Muestra**

### **Población.**

La población se define como un conjunto conocido de miembros o componentes con características similares y cuya delimitación se proporciona por el investigador.

### **Muestra.**

Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico debido a la necesidad de calcular una muestra representativa de la población debido al componente inferencial del estudio. Para lograrlo, se utilizó la fórmula de proporciones de muestra para una población infinita, que es la siguiente:

## **5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.**

### **La encuesta**

La técnica de encuesta se utilizó en este estudio, que permite recopilar información diversa de una muestra de estudio. Es adecuada para recopilar opiniones o percepciones a través de interrogantes o afirmaciones, y es ampliamente útil, pero solo se utiliza en las ciencias sociales cuando se requiere medir una variable.

### **El cuestionario**

Un cuestionario está formado por un conjunto de preguntas o afirmaciones con una estructura específica, que se aplica a los sujetos de la muestra. Los ítems que lo componen están en relación con las dimensiones de la variable y se recomienda que se valide antes de su uso.

## 5.7. Técnicas interpretación de datos

Técnicas de análisis.

El análisis de los resultados se realizó con estadística inferencial, para hacer las pruebas de hipótesis de estudio, que están orientadas a comprobar las relaciones entre variables y dimensiones, para ello se hará uso de los coeficientes de correlación, en términos de significancia, sentido y magnitud mediante el Rho de Spearman con un 95% de confiabilidad (Alvarez, 2007).

Procesamiento de datos

Los pasos para el proceso de los datos, serán los siguientes:

Se realizó una base de datos en formato de números de escala ordinal con el uso de una hoja de cálculo (Excel).

Las puntuaciones respectivas para cada variable en general, así como para sus respectivas dimensiones se obtuvieron por fórmulas automáticas en hoja de cálculo.

Posteriormente, la base de datos fue transferida al software estadístico SPSS Ver. 25, donde se asignaron las categorías correspondientes a cada variable mediante la función de etiquetado. Se llevó a cabo el análisis de los datos de manera estadística, utilizando el módulo de análisis descriptivo para generar tablas de frecuencia, y se aplicó el análisis inferencial mediante el módulo de correlaciones. La interpretación de los resultados se realizó de acuerdo con la secuencia establecida, que incluyó la presentación de tablas y figuras, seguida de la descripción y discusión de los hallazgos en relación con la literatura previa.

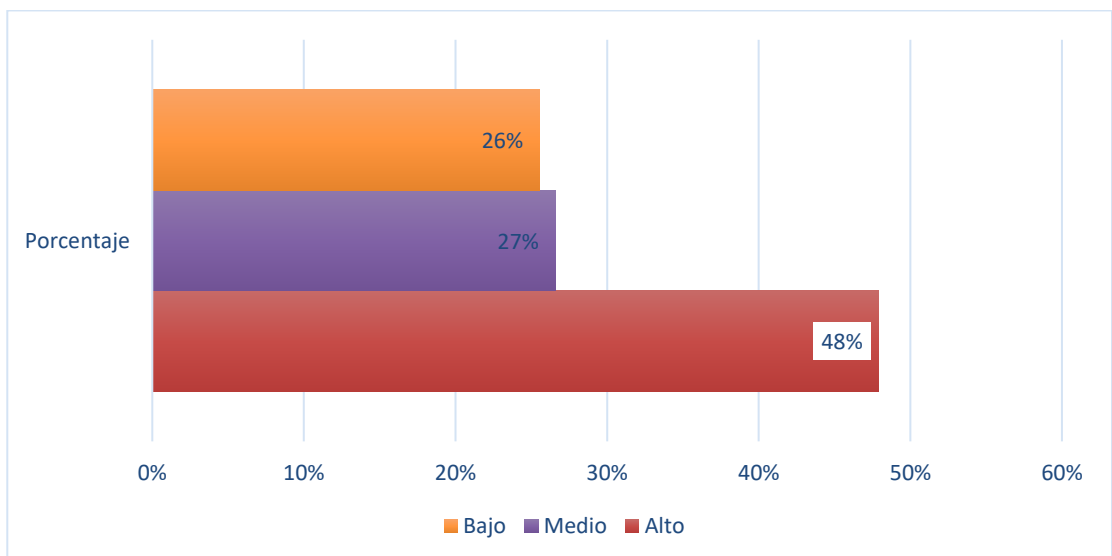
## VI. RESULTADOS

Tabla 1. Resultados de la variable gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	184	48%
Medio	102	27%
Bajo	98	26%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Resultados de la variable gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017



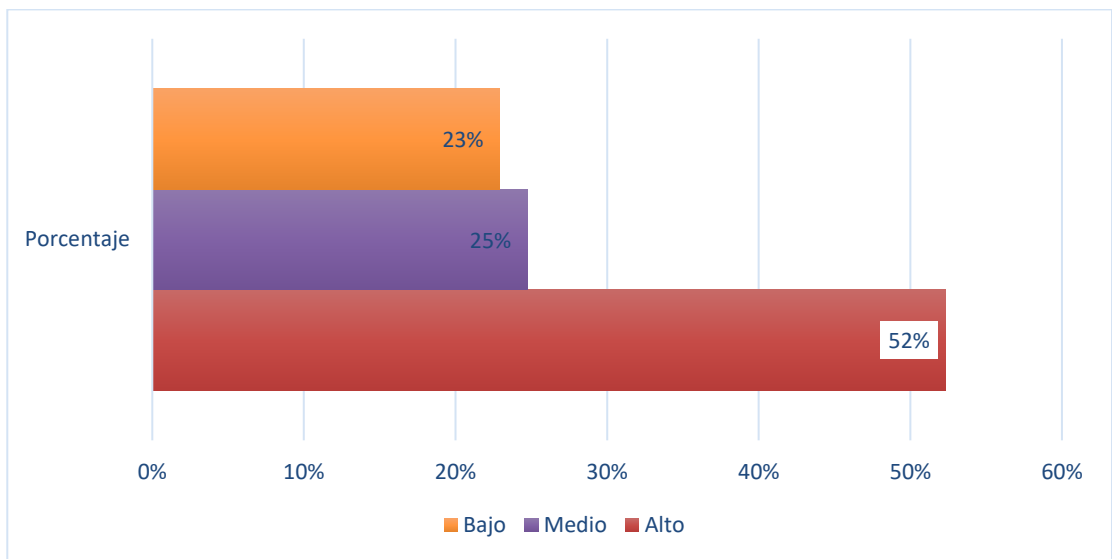
Fuente: Cuestionario

Tabla 2. Resultados de la dimensión planificación de la gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	201	52%
Medio	95	25%
Bajo	88	23%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Resultados de la dimensión planificación de la gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.



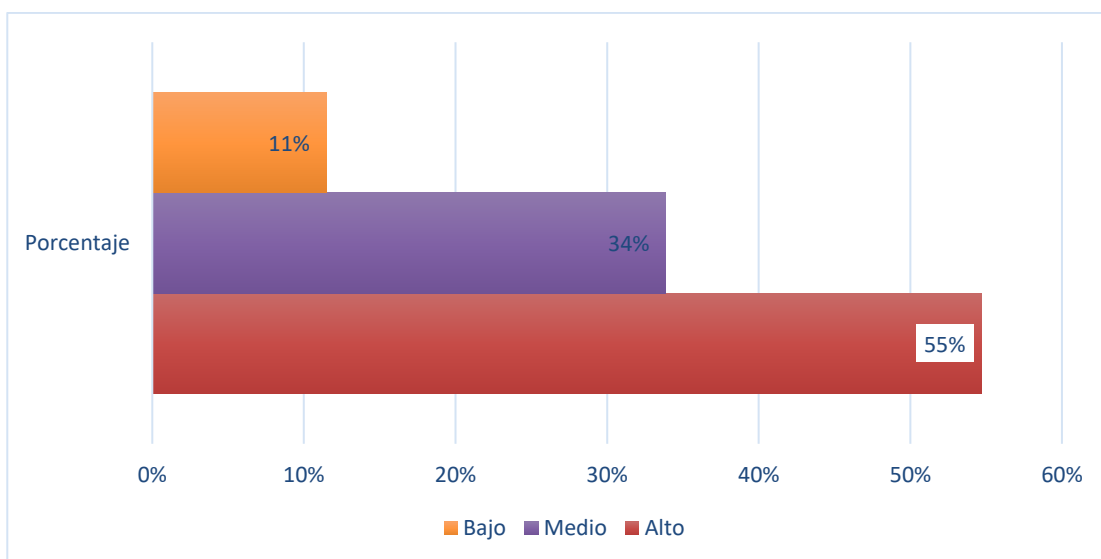
Fuente: Cuestionario

Tabla 3. Resultados de dimensión organización de la gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	210	55%
Medio	130	34%
Bajo	44	11%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Resultados de la dimensión organización de la gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.



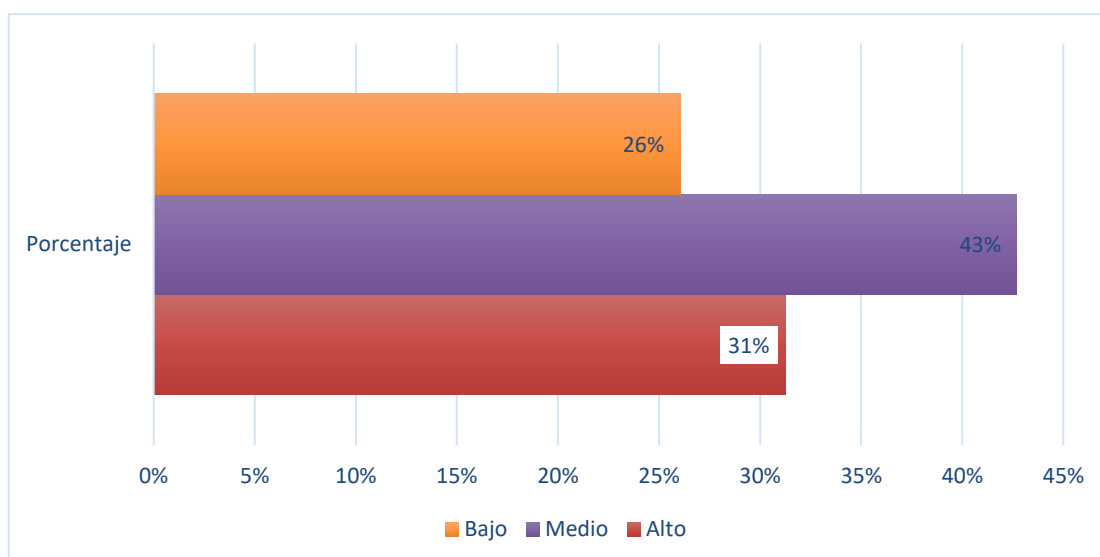
Fuente: Cuestionario

Tabla 4. Resultados de dimensión dirección de la gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	120	31%
Medio	164	43%
Bajo	100	26%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Resultados de la dimensión dirección de la gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.



Fuente: Cuestionario

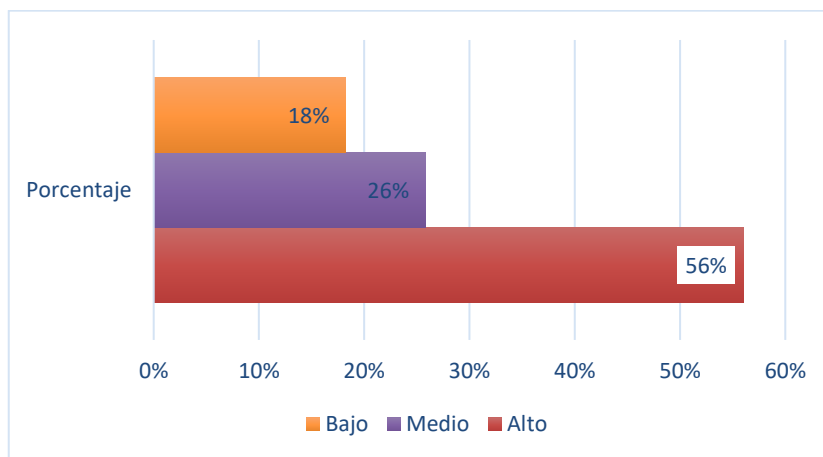


Tabla 5. Resultados de dimensión control de la gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	215	56%
Medio	99	26%
Bajo	70	18%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Resultados de la dimensión control de la gestión municipal en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.



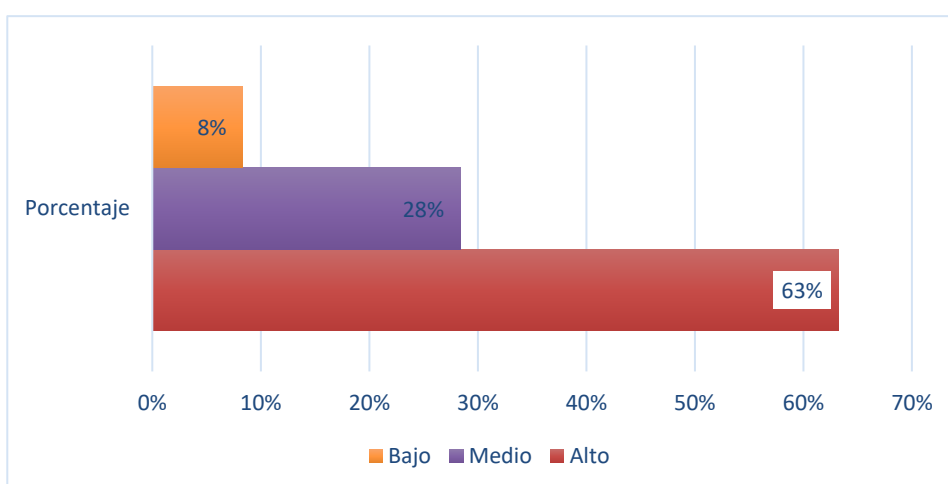
Fuente: Cuestionario

Tabla 6. Resultados de calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	243	63%
Medio	109	28%
Bajo	32	8%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Resultados de calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.



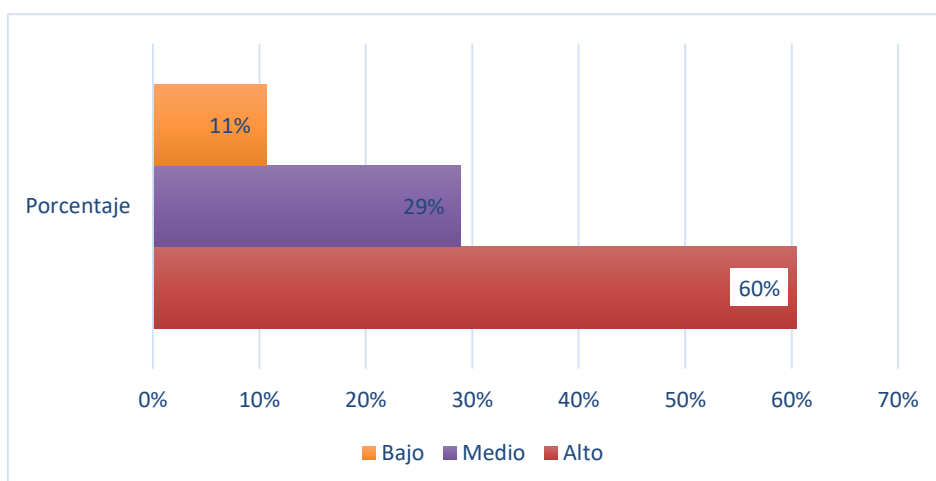
Fuente: Cuestionario

Tabla 7. Resultados de tangibilidad de la calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	232	60%
Medio	111	29%
Bajo	41	11%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Resultados de tangibilidad de la calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.



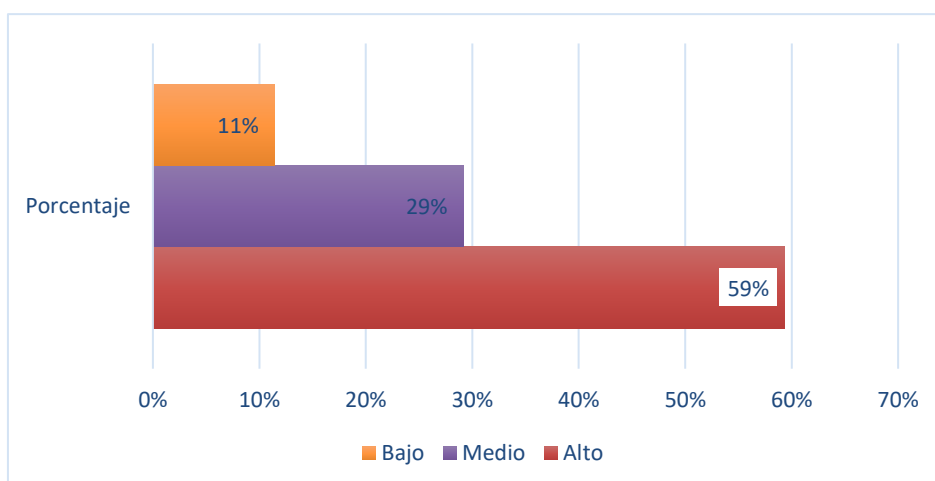
Fuente: Cuestionario

*Tabla 8. Resultados de la dimensión confiabilidad de la calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	228	59%
Medio	112	29%
Bajo	44	11%
Total	384	100%

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 8. Resultados de la dimensión confiabilidad de la calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017*



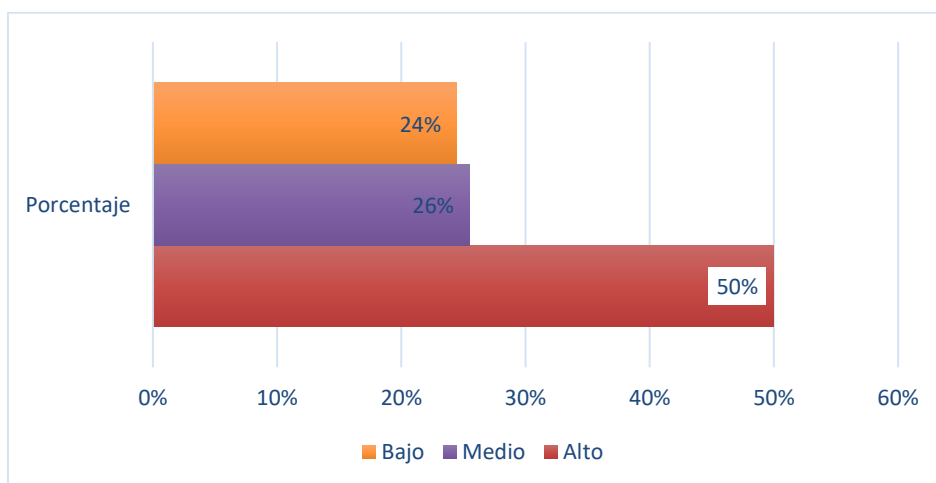
Fuente: Cuestionario

*Tabla 9. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta calidad de la atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	192	50%
Medio	98	26%
Bajo	94	24%
Total	384	100%

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 9. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta calidad de la atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.*



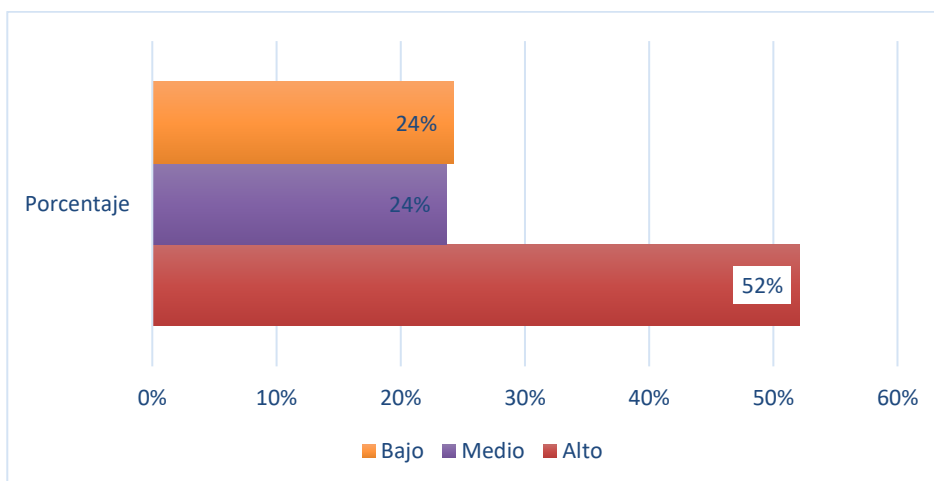
Fuente: Cuestionario

Tabla 10. Resultados de la dimensión empatía de la calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	200	52%
Medio	91	24%
Bajo	93	24%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Resultados de la dimensión empatía de la calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.



Fuente: Cuestionario

## Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución paramétrica

H<sub>1</sub>: Los datos no provienen de una distribución paramétrica

### Criterio de decisión:

Si  $p < 0.05$ : se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > 0.05$ : No se rechaza la hipótesis nula

Tabla 11. Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov

	Estadístico	Sig.
Gestion municipal	0.198	0.02
Planificacion	0.465	0.04
Organizacion	0.185	0.03
Dirección	0.655	0.00
Control	0.466	0.02
Calidad de atención	0.368	0.02
Capacidad de respuesta	0.785	0.08
Tangibilidad	0.421	0.05
Empatia	0.356	0.03
confiabilidad	0.124	0.00

Si el valor de KS (0.1 en este caso) es menor que el valor crítico para un nivel de significancia de 0.05, entonces no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos se ajustan a una distribución normal con un nivel de significancia del 5%.

Por otro lado, si el valor de KS es mayor que el valor crítico, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no siguen una distribución normal con un nivel de significancia del 5%. Esto significa que hay evidencia suficiente para afirmar que los datos no provienen de una distribución normal.

En resumen, al interpretar la significancia de la prueba de normalidad, comparamos el estadístico de prueba (KS) con el valor crítico para determinar si se rechaza o no la hipótesis nula de normalidad.

## Prueba de hipótesis

### Contrastación de la hipótesis general

#### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: No existe entre la relación entre Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

#### **Hipótesis alterna**

H<sub>a</sub>: Existe entre la relación entre Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

*Tabla 12. Relación entre la gestión municipal y la calidad de atención en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.*

			Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman presente entre las variables indica una relación moderadamente positiva y es estadísticamente significativo ( $r_s = 0.538$ ,  $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directamente significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Parcona en 2017.



## Contrastación de la hipótesis específica 1

### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre Gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

### **Hipótesis alterna**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre Gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

### **Criterio de decisión:**

Si  $p < 0.05$ : se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > 0.05$ : No se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13. Relación entre la gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Parcona en 2017.

			Tangibilidad
Rho de Spearman	Gestion municipal	Coefficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman presente entre las variables indica una relación moderadamente positiva y es estadísticamente significativo ( $r_S = 0.543$ ,  $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directamente significativa entre la gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Parcona en 2017.

## Contrastación de la hipótesis específica 2

### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: No Existe relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

### **Hipótesis alterna**

H<sub>2</sub>: Existe relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

### **Criterio de decisión:**

Si  $p < 0.05$ : se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > 0.05$ : No se rechaza la hipótesis nula

Tabla 14. Relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017

			Confiabilidad
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	,631**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman presente entre las variables indica una relación moderadamente positiva y es estadísticamente significativo ( $r_S = 0.631$ ,  $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directamente significativa entre la gestión municipal y la Confiabilidad de la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Parcona en 2017.



#### Contrastación de la hipótesis específica 4

##### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

##### **Hipótesis alterna**

H<sub>3</sub>: Existe relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

##### **Criterio de decisión:**

Si  $p < 0.05$ : se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > 0.05$ : No se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16. Relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

		Empatía
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coficiente de correlación ,488**
		Sig. (bilateral) ,000
		N 384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman presente entre las variables indica una relación moderadamente positiva y es estadísticamente significativo ( $r_s = 0.488$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directamente significativa entre la gestión municipal y la empatía en la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Parcona en 2017.

## **Discusión:**

La relación entre la gestión administrativa municipal y la calidad de atención en instituciones públicas es un tema de gran relevancia en el ámbito académico y en la práctica de la administración pública. En este sentido, diversos estudios han abordado esta relación desde distintas perspectivas, con el fin de comprender mejor cómo influyen los procesos administrativos en la prestación de servicios a los ciudadanos.

Una de las áreas de interés en esta discusión es la eficiencia en la gestión de recursos. Se ha observado que una gestión administrativa eficiente permite una asignación óptima de los recursos disponibles, lo que puede impactar positivamente en la calidad de atención a los ciudadanos. Por ejemplo, una adecuada distribución de fondos y personal puede garantizar una respuesta oportuna y efectiva a las demandas de la comunidad.

Además, la claridad en los procesos y procedimientos administrativos es fundamental para asegurar la calidad en la prestación de servicios públicos. Cuando las instituciones cuentan con protocolos bien definidos y transparentes, los empleados tienen las herramientas necesarias para brindar una atención de calidad a los ciudadanos, minimizando errores y malentendidos.

Otro aspecto relevante es la capacitación y desarrollo del personal. La formación continua del personal administrativo puede influir significativamente en la calidad de atención, ya que un equipo bien preparado está mejor equipado para abordar las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos de manera efectiva y profesional.

Asimismo, el uso de tecnología y sistemas de información en la gestión administrativa puede contribuir a mejorar la calidad de atención al ciudadano. La implementación de herramientas tecnológicas puede agilizar los procesos internos, facilitar la comunicación entre diferentes áreas de la institución y proporcionar una plataforma para la retroalimentación y participación ciudadana.

Por último, es importante destacar la importancia del feedback y la participación ciudadana en la mejora continua de los servicios públicos. La retroalimentación

de los ciudadanos permite identificar áreas de mejora y adaptar los servicios a las necesidades reales de la población, lo que puede aumentar la satisfacción y confianza en las instituciones públicas.

En resumen, la relación entre la gestión administrativa municipal y la calidad de atención en instituciones públicas es un tema complejo y multifacético que requiere una atención continua y un enfoque integral para garantizar que los servicios públicos satisfagan las necesidades de la comunidad de manera efectiva y eficiente.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

#### **Primera**

Se logro determinar la relación entre la Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona mediante un análisis estadístico bivariado ( $p < 0.05$ )

#### **Segunda**

Se logro determinar la existencia de una relación directa y significativa ( $p < 0.05$ ) entre la gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona

#### **Tercera**

Se logro determinar la existencia de una relación directa y significativa ( $p < 0.05$ ) entre la Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona

#### **Cuarta**

Se logro determinar la existencia de una relación inversa y significativa ( $p < 0.05$ ) entre la Gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona

#### **Quinta**

Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona

## **RECOMENDACIONES**

Establecer un sistema de monitoreo y evaluación constante de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Parcona. Este sistema puede incluir indicadores clave de desempeño, encuestas de satisfacción ciudadana y mecanismos de retroalimentación para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas de manera oportuna.

implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal municipal, con el fin de mejorar sus habilidades técnicas, de comunicación y de atención al público. Esto puede contribuir a elevar la calidad del servicio ofrecido y a mejorar la percepción de la población sobre la gestión municipal.

fomentar la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la evaluación de los servicios públicos. Esto puede incluir la creación de mecanismos de consulta y participación ciudadana, como consejos consultivos o audiencias públicas, para involucrar a la comunidad en la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos municipales.

Promover la transparencia en la gestión municipal, garantizando el acceso a la información pública y la rendición de cuentas sobre el uso de los recursos y la gestión de los servicios públicos. Esto puede contribuir a fortalecer la confianza de la ciudadanía en las autoridades locales y a mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión municipal en Parcona.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, M. (2013). Calidad de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano: estudio de caso en municipios españoles. Tesis doctoral, Universidad de Granada, España.
- Alonso, A., & Martín, J. (2015). Modelo de gestión municipal orientado a la calidad del servicio público. *Revista de Estudios Locales*, 127, 75-88.
- Amador, J., & Gómez, S. (2013). *Gestión de la Calidad en la Administración Pública*. Editorial Cívitas.
- Banco Mundial. (2014). Informe sobre la calidad de la gestión pública en el Perú. Lima: Banco Mundial.
- Bardales, C. y Pinchi, R. (2017). Gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos en el Perú. *Revista de Administración Pública*, 51(3), 463-484.
- Bernal, L. (2014). Evaluación de la gestión municipal y su impacto en la calidad de vida de los ciudadanos. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia.
- BID. (2017). Propuesta para mejorar la calidad de la atención en los municipios del Perú. Lima: BID.
- Cáceres, R., & Gutiérrez, E. (2017). Impacto de la gestión municipal en la calidad de atención al ciudadano: estudio de caso en municipios de Perú. *Revista de Administración Pública*, 42(2), 245-264.
- Contraloría General de la República. (2013). Informe de control simultáneo: La atención al público en los gobiernos locales del Perú. Lima: Contraloría General de la República.
- Contraloría General de la República. (2017). Informe de control simultáneo: Planificación estratégica en los gobiernos locales de la región Ica. Lima: Contraloría General de la República.
- Contreras, C. (2016). La participación ciudadana en la gestión municipal: Un análisis en la región Ica. Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
- Defensoría del Pueblo. (2015). Informe defensorial N° 156: La situación de los derechos humanos en la región Ica. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo. (2015). Informe defensorial N° 156: La situación de los derechos humanos en la región Ica. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Díaz, J., & Xicola, J. (2014). *Gestión y Evaluación de la Calidad en los Servicios Públicos*. Editorial UOC.

- Díaz, M., & García, E. (2016). Análisis de la gestión municipal y su relación con la calidad de atención en servicios sociales. *Revista de Estudios Municipales*, 38(3), 112-127.
- Espinoza, J. (2012). Evaluación de la gestión municipal y su incidencia en la calidad de atención en los servicios públicos. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Fernández, A., Losada, C., & Rico, E. (2016). *Gestión y Calidad en los Servicios Públicos Locales*. Editorial Síntesis.
- Fernández, C., & Gómez, R. (2014). Modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de atención en servicios de salud. *Revista de Gestión Pública*, 26(1), 45-60.
- García, A., & Noguera, M. J. (2016). *Innovación y Calidad en la Gestión Pública Local*. Editorial Tirant lo Blanch.
- García, J. L., & Revilla, I. (2015). *Calidad de los Servicios Públicos: Conceptos, Métodos y Aplicaciones*. Editorial Dykinson.
- Gaviria, A. y Delgado, M. (2016). Transparencia y participación ciudadana: claves para la calidad de la gestión municipal en Colombia. *Revista del CLAD*, 24(67), 143-168.
- Gómez, M., & López, P. (2017). Impacto de la gestión municipal en la calidad de atención al ciudadano: estudio comparativo entre municipios de España y México. *Revista Internacional de Administración Pública*, 33(2), 189-204.
- Herrera, A., & Jiménez, F. (2013). Calidad de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano: estudio comparativo entre municipios de Chile y Argentina. *Revista de Estudios Comparados*, 19(3), 78-92.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Lima: INEI.
- León, L., & Martínez, S. (2015). Evaluación de la gestión municipal y su influencia en la calidad de atención en servicios de transporte público. *Revista de Transporte y Movilidad*, 8(2), 123-136.
- Luna, M., & García, E. (2014). *Gestión por Procesos en la Administración Pública: Mejora de la Calidad y la Eficiencia*. Editorial Lex Nova.
- Martín, M., & Pérez, J. (2016). Análisis de la gestión municipal y su impacto en la calidad de atención en servicios de educación. *Revista de Educación Pública*, 21(1), 56-70.
- Monsiváis, C. (2015). La confianza en las autoridades locales y la percepción de la calidad del servicio público en México. *Polis, Revista Latinoamericana*, 14(41), 279-304.

- Navarro, A., & Ortiz, E. (2017). Modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de atención en servicios de seguridad ciudadana. *Revista de Seguridad Pública*, 15(2), 89-104.
- Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana. (2017). Mapa de la delincuencia en el Perú. Lima: Ministerio del Interior.
- Ochoa, R., & Paredes, M. (2014). Evaluación de la gestión municipal y su incidencia en la calidad de atención en servicios de medio ambiente. *Revista de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible*, 10(3), 145-160.
- Pérez, A., & Ramírez, L. (2012). Impacto de la gestión municipal en la calidad de atención al ciudadano: estudio de caso en municipios de Colombia. *Revista de Estudios Municipales*, 37(4), 210-225.
- Pina, V., & Subirats, J. (2012). *Calidad y Gestión en el Sector Público: Una Aproximación Integral*. Editorial Ariel.
- Procuraduría Anticorrupción. (2017). Informe sobre la situación de la corrupción en la región Ica. Lima: Procuraduría Anticorrupción.
- PUCP. (2016). Estudio sobre la percepción de la calidad de la atención en los municipios del Perú. Lima: PUCP.
- Quispe, J., & Ramírez, C. (2013). Evaluación de la gestión municipal y su influencia en la calidad de atención en servicios de vivienda. *Revista de Vivienda y Urbanismo*, 12(1), 33-48.
- Ramírez, J. M., & Bazán, J. J. (2017). *Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas: Un Enfoque Integral*. Editorial Paraninfo.
- Reimers, F., & González Contró, M. (2015). *Gestión Municipal: Teoría y Práctica*. Editorial Aguilar.
- Rocabert, R., & Rosell, J. (2013). *Calidad en la Administración Pública: Propuestas para la Mejora Continua*. Editorial Ariel.
- Rodríguez, D., & Sánchez, M. (2016). Modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de atención en servicios de cultura. *Revista de Cultura y Patrimonio*, 9(2), 75-90.
- Soto, F., & Torres, E. (2015). Impacto de la gestión municipal en la calidad de atención al ciudadano: estudio comparativo entre municipios de Ecuador y Bolivia. *Revista de Administración Pública*, 41(3), 310-325.
- Torres, J., & Vargas, L. (2014). Evaluación de la gestión municipal y su incidencia en la calidad de atención en servicios de deporte y recreación. *Revista de Deporte y Recreación*, 11(2), 98-112.

Vásquez, P., & Zúñiga, R. (2017). Calidad de la gestión municipal y satisfacción del ciudadano: estudio de caso en municipios de Honduras. *Revista de Estudios Locales*, 130, 112-127.

Zúñiga, E., & Álvarez, R. (2013). Impacto de la gestión municipal en la calidad de atención al ciudadano: estudio de caso en municipios de Guatemala. *Revista de Estudios Comparados*, 20(1), 45-60.

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

### Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P.E.1</b> ¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O.E.1</b> Identificar la relación entre Gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p> <p><b>O.E.2</b> Identificar la relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe entre la relación entre Gestión municipal y la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H.E.1</b> Existe relación entre Gestión municipal y la tangibilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p> <p><b>H.E.2</b> Existe relación entre Gestión municipal y la confiabilidad de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión municipal</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Calidad del servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- confiabilidad</li> <li>- capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Relacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> Usuarios de la municipalidad distrital de Parcona.</p> <p><b>Muestra:</b> 384 Usuarios de la municipalidad distrital de Parcona.</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b></p> <p>Tabulación</p> <p>Análisis descriptivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablas académicas</li> <li>• Gráficos de barra</li> </ul> <p>Análisis inferencial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba de normalidad</li> <li>• Prueba de correlación</li> </ul>

<p><b>P.E.3</b> ¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?</p> <p><b>P.E.4</b> ¿Cuál es la relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017?</p>	<p><b>O.E.3</b> Identificar la relación entre Gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p> <p><b>O.E.4</b> Identificar la relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p>	<p><b>H.E.3</b> Existe relación entre Gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p> <p><b>H.E.4</b> Existe relación entre Gestión municipal y la empatía de la calidad de servicio público en una municipalidad distrital de Parcona, 2017.</p>		
--	--	--	--	--

## Anexo 02: Instrumentos de investigación

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), la respuesta que crea correcta. De antemano se le agradece por su participación

Gestion Municipal	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Considera Ud. que los servicios brindados, están planificados para brindar un servicio de calidad.					
2. Considera Ud. que la actual gestión municipal, aplica de manera					
3. Considera Ud. que el servicio brindado a los usuarios está					
4. Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de					
5. Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
6. Considera Ud. que para una buena gestión municipal es necesario un buen proceso de selección de personal.					
7. Considera Ud. que la gestión brindada en la municipalidad					
8. Considera Ud. que los recursos materiales, son lo apropiados para					
9. Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la Institución Municipal es indispensable para una buena gestión administrativa en la Municipalidad.					
10. Considera Ud. que los procedimientos administrativos en					
11. Considera Ud. que el personal de la Municipalidad,					
12. Considera Ud. que la Municipalidad existe una adecuada					
13. Considera Ud. que los procedimientos administrativos, están estandarizados.					
14. Considera Ud. que es fundamental considerar las					
15. Considera Ud. que la Institución Municipal, toma en cuenta la					
16. Considera Ud. que el nivel de desempeño de la Municipalidad de					
17. Considera Ud. que, en la Municipalidad, realizan las mejoras					



18. Considera Ud. que los servicios brindados por la Municipalidad son óptimos.					
<b>Calidad del servicio</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
19. Considera Ud. que el tiempo de espera para realizar su trámite en la Municipalidad es el apropiado.					
20. Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad					
21. Considera Ud. que los procedimientos de atención a su					
22. Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad se					
23. Considera Ud. que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					
24. Considera Ud. que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios.					
25. Considera Ud. que las oficinas donde se les atiende a los usuarios					
26. Considera Ud. que es importante la apariencia o					
27. Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud.					
28. Considera Ud. que la Institución Municipal de Parcona, ofrece un					
29. Considera Ud. que la información que le brinda el					
30. Considera Ud. que existe imparcialidad por parte del					
31. Considera Ud. como un factor importante la amabilidad del trabajador con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Distrital de Reque.					
32. Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad de					
33. Considera Ud. que el personal de la Municipalidad					

## Anexo 03: Informe de Turnitin al 28% de similitud

### ● 21% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Internet	12%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	1%
6	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-07-21</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-16</b> Submitted works	<1%