UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023.

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CARLOS ENRIQUE GONGORA RODRIGUEZ

DIDIER ALEXIS TAMANI AMASIFUEN

Pucallpa, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 11:00 am del día sábado 30 de noviembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Carlos Enrique Gongora Rodriguez y Didier Alexis Tamani Amasifuen, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD.

Siendo las 12:05 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Asesor

Bach. Carlos Enrique Gongora Rodriguez

Tesista

Bach. Didier Alexis Tamani Amasifuen

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0561-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023"

Autor(es)	:	**GONGORA RODRIGUEZ, CARLOS ENRIQUE**
		TAMANI AMASIFUEN, DIDIER ALEXIS
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. CHANG SALDAÑA. JACKIE FRANK**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 16/10/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Carlos Enrique Gonguora Rodriguez

Autor de la tesis titulada : Gestion Municipal y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Jackie Frank Chang Saldaño

Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 04 / 12 / 2024

Email: carlosenriquegoro05@gmail. Firma:

Teléfono: 947448324 DNI: 72609701

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Didier Alexis Tamani Amasifuen

Autor de la tesis titulada : Gestión Municipal y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 04 / 12 / 2024

Email: didieralexistamaniamasifuen@gmail.com Firma:

Teléfono: 994465785 DNI: 70601281

DEDICATORIA

Al creador de este universo Dios, quien fue aquel ser supremo que aún nos guía por el camino correcto, a nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en los que somos.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo por su valiosa colaboración en nuestra investigación.

También extendemos nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali por ofrecernos la oportunidad de aprender con la guía de sus docentes, quienes nos han motivado a seguir adelante.

Finalmente, agradecemos al Dr. Jackie Frank Chang Saldaña, nuestro asesor de tesis, por su apoyo y dedicación en ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos y completar con éxito este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I. 18
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18
1.1. Planteamiento del problema 18
1.2. Formulación del problema 19
1.2.1. General 19
1.2.2. Específicos 19
1.3. Objetivos 20
1.3.1. General 20
1.3.2. Específicos 20
1.4. Hipótesis 20
1.4.1. General 20
1.4.2. Específicas 20
1.5. Variables 21
1.6. Operacionalización de variables 22
1.7. Justificaciones 22
1.7.1. Teórica 22
1.7.2. Metodológica 22
1.7.3. Practica 23
CAPÍTULO II. 24
MARCO TEÓRICO 24
2.1. Antecedentes del problema 24
2.1.1. Internacional 24
2.1.2. Investigación nacional 25
2.1.3. Tesis locales 27
2.2. Bases teóricas del problema 27
2.2.1. Gestión Municipal 27
2.2.2. Calidad de servicio 29
2.3. Términos básicos 30
CAPÍTULO III. 32

MARCO METODOLOGICO 32
3.1. Método de investigación 32
3.2. Población y muestra 33
3.2.1. Población 33
3.2.2. Muestra 33
3.3. Instrumentos de recolección de datos 33
3.3.1. Técnicas 33
3.3.2. Instrumentos de recolección 33
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 34
3.4. Procedimiento de recolección de datos 34
3.5. Tratamientos de los datos 34
CAPÍTULO IV. 35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 35
4.1. Resultados expresados en tablas y gráficos 35
4.2. Prueba de normalidad 39
4.3. Contraste de las hipótesis de la investigación 39
4.4. Discusión 41
CONCLUSIONES 43
SUGERENCIAS 44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 45
ANEXOS 51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 22
Tabla 2. *Colaboradores del Municipio Provincial de Coronel Portillo.* 33
Tabla 3. Estadísticos descriptivos para dar respuesta al objetivo general. 35
Tabla 4. Estadísticos descriptivos para dar respuesta al primer objetivo específico. ... 36
Tabla 5. Estadísticos descriptivos para dar respuesta al segundo objetivo específico. 37
Tabla 6. Estadísticos descriptivos para dar respuesta al tercer objetivo específico. 38
Tabla 7. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov. 39
Tabla 8. Estadísticos descriptivos para dar respuesta a la hipótesis general. 39
Tabla 9. Estadísticos descriptivos para dar respuesta a la primera hipótesis especifica. 40
Tabla 10. Estadísticos descriptivos para dar respuesta a la segunda hipótesis especifica. 40
Tabla 11. Estadísticos descriptivos para dar respuesta a la tercera hipótesis especifica. 41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de estudio. 32
Figura 2. Gráfico de barras para dar respuesta al objetivo general. 35
Figura 3. Gráfico de barras para dar respuesta al primer objetivo específico. 36
Figura 4. Gráfico de barras para dar respuesta al segundo objetivo específico. 37
Figura 5. Gráfico de barras para dar respuesta al tercer objetivo específico. 38

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos. 52
Anexo 2. Matriz de consistencia. 54

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue analizar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio proporcionado por los colaboradores de la sede de estudio. Este fue un estudio básico de nivel no experimental, con un diseño descriptivo correlacional y corte transversal, que incluyó una muestra de 153 unidades. Los resultados indicaron que el 71.9% de los encuestados calificaron la gestión municipal y la calidad del servicio como regulares. Además, los hallazgos confirmaron la hipótesis general, evidenciando una relación muy alta de 0.958 y una significancia estadística de 0.000 ($p < 0.05$). En conclusión, se establece que la gestión municipal tiene una relación significativa con la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.

Palabras claves: *gestión municipal, talento humano y calidad de servicio.*

ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze the relationship between municipal management and the quality of service provided by the staff at the study location. This was a basic study at a non-experimental level, with a descriptive correlational and cross-sectional design, which included a sample of 153 units. The results indicated that 71.9% of respondents rated municipal management and service quality as average. Furthermore, the findings confirmed the general hypothesis, showing a very high correlation of 0.958 and statistical significance of 0.000 ($p < 0.05$). In conclusion, it is established that municipal management has a significant relationship with the quality of service provided by workers at the Provincial Municipality of Coronel Portillo in 2023.

Keywords: municipal management, human talent, and service quality.

INTRODUCCIÓN

En la administración pública peruana, la gestión municipal es fundamental para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, ya que implica el uso eficiente de recursos y servicios para satisfacer las necesidades comunitarias. No obstante, persisten desafíos en la implementación de estrategias que aseguren una atención de calidad.

La adecuada gestión de recursos humanos es clave para ofrecer buenos servicios, ya que el desempeño de los empleados influye directamente en la satisfacción del usuario. Es crucial no solo administrar correctamente los recursos materiales y financieros, sino también crear un entorno laboral favorable, fomentar la formación continua y promover una cultura de servicio.

Muchas municipalidades en Perú enfrentan obstáculos como la falta de capacitación, burocracia y desmotivación del personal, lo que afecta negativamente la percepción pública, el desarrollo local y la confianza en las autoridades. Es necesario evaluar estos problemas y buscar soluciones para mejorar la gestión.

Este estudio analiza el impacto de la gestión municipal en la calidad del servicio, identificando los factores clave e integrando recomendaciones prácticas para optimizar la gestión municipal y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Finalmente, este trabajo de investigación ha sido redactado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la facultad y la oficina de grados y títulos, así como con las reglas de citas y referencias de las normas APA, séptima edición. Este enfoque no solo asegura la correcta presentación y organización del contenido, sino que también respeta los estándares académicos y éticos

necesarios para la difusión del conocimiento. Al seguir estas pautas, se busca contribuir a la calidad y rigor de la investigación, facilitando así la comprensión y evaluación del trabajo por parte de los lectores y evaluadores.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La gestión municipal es clave para responder a las demandas ciudadanas, aunque enfrenta desafíos en varios gobiernos locales. En Argentina, por ejemplo, muchos ciudadanos consideran que sus necesidades no se están cubriendo adecuadamente, ya que las administraciones municipales siguen aplicando planes de gobiernos anteriores sin ajustarse a las nuevas demandas de la población. Por ello, es fundamental que los gobiernos locales implementen una gestión eficiente para cumplir sus objetivos institucionales y mejorar su imagen pública (Lemma, 2017).

Álvarez (2015) destaca que los gobiernos municipales enfrentan el reto de asegurar el desarrollo sostenible de las comunidades mediante la provisión de servicios esenciales como salud, educación, saneamiento y vivienda. Para lograrlo, es fundamental que estas entidades estén bien organizadas, operando de manera coordinada y eficiente, para atender las necesidades ciudadanas. Además, las instituciones estatales deben enfocarse en mejorar la calidad de sus servicios y asumir un rol más proactivo para garantizar la satisfacción y seguridad de la población.

A pesar del crecimiento de las municipalidades en Perú, no se ha desarrollado un modelo eficiente para evaluar su desempeño. La gestión pública enfrenta dificultades debido al incumplimiento de metas, lo que impacta negativamente la percepción ciudadana. Es fundamental que la gestión se centre en el ciudadano, promoviendo un liderazgo efectivo y

asegurando la satisfacción con los servicios. Para mejorar la percepción negativa sobre la atención pública, es necesario aplicar bases teóricas que optimicen la calidad del servicio (Hurtado & Gonzales, 2015).

En el ámbito local, la calidad del servicio es clave, ya que los usuarios valoran tanto el precio como la atención recibida. No obstante, en la Municipalidad Distrital de Manantay, los servicios presentan problemas en sus aspectos tangibles: las instalaciones son inadecuadas, los equipos están desfasados y el personal muestra desinterés hacia los ciudadanos, lo que afecta negativamente la experiencia del usuario (Pinchi, 2018).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. General

- ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023?

1.2.2. Específicos

- ¿Cómo se vincula la gestión municipal con la capacidad de respuesta de los empleados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023?
- ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción de seguridad que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

- Examinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.

1.3.2. Específicos

- Analizar cómo se relaciona la gestión municipal con la capacidad de respuesta de los empleados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.

- Determinar la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.

- Evaluar la relación entre la gestión municipal y la percepción de seguridad que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. General

- La gestión municipal se relaciona de manera significativa con la capacidad de respuesta de los empleados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.

1.4.2. Específicas

- Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad del personal.

- La gestión municipal tiene una relación significativa con la percepción de seguridad brindada por los trabajadores.

- Se establece una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores.

1.5. Variables

1.5.1. Gestión municipal

- Definición teórica

Implica todas las acciones desarrolladas por el personal y las autoridades locales con el propósito de alcanzar los objetivos fijados en los planes y programas de trabajo. Este concepto abarca la organización, coordinación y ejecución de acciones dirigidas a la mejora del funcionamiento municipal y el desarrollo de la comunidad. (Asensio, 2012)

- Definición operativa

La variable gestión municipal se evaluó a través de las dimensiones de talento humano, proceso y presupuesto.

1.5.2. Calidad de servicio

- Definición teórica

La calidad de servicio se refiere a la medida en que los ciudadanos se sienten satisfechos con la forma en que la entidad edil atiende sus expectativas. Este concepto refleja la capacidad de los servicios municipales para cumplir con lo que los usuarios esperan (Córdova, 2023)

- Definición operativa

La variable calidad de servicio se evaluó a través de las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión municipal	Talento Humano	- Talento Humano. - Habilidades y destrezas.
	Procesos	- Procesos. - Diagnóstico y planificación.
	Presupuesto	- Planificación Financiera. - Techo presupuestal. - Capacidad de gasto.
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	- Rapidez para responder a la demanda. - Disposición a ayudar. - Cortesía.
	Fiabilidad	- Afronta problemas. - Rompe con la rutina. - Brinda confianza. - Cumple con lo prometido.
	Seguridad	- Credibilidad. - Profesionalismo. - Competencia.

Fuente: *Extraído y adaptado Huaroc y Comun (2021).*

1.7. Justificaciones

1.7.1. Teórica

La justificación teórica del estudio proporciona un marco conceptual que facilita la comprensión de la influencia de la gestión municipal en la calidad de los servicios públicos. Este enfoque permitió a los funcionarios desarrollar y poner en práctica estrategias más efectivas para optimizar la prestación de dichos servicios.

1.7.2. Metodológica

Desde una perspectiva metodológica, el estudio ofreció herramientas e instrumentos actualizados que pueden ser empleados por otras instituciones públicas para abordar situaciones similares.

1.7.3. Practica

Desde una perspectiva práctica, la investigación es relevante porque aborda un problema que afecta a numerosos usuarios que demandan mejoras en los servicios públicos municipales. La urgencia de satisfacer estas demandas, especialmente en relación con las contribuciones fiscales, resalta la importancia del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Internacional

El estudio de Mejía (2023) sobre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal, mostró que: el 73.44% de los participantes consideran que la gestión administrativa es aceptable, mientras que el 88.72% se siente satisfecho con la calidad del servicio. No obstante, hay un 11.28% de insatisfechos con la gestión y un 26.56% con la calidad del servicio. Para mejorar estas insatisfacciones, se sugiere la implementación de un plan de capacitación que eleve los estándares de calidad en el GAD de Pangua.

Rosero y Valenzuela (2022), al analizar la calidad de los servicios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, encontraron que: el servicio es deficiente y no satisface las expectativas de los usuarios. Para mejorar esta situación, recomendaron fortalecer la estructura interna de la empresa, fomentar un ambiente laboral positivo y ofrecer capacitación continua al personal, con el objetivo de proporcionar un servicio más confiable y de mejor calidad.

Fueltala (2018) sugiere, en su estudio sobre la gestión municipal y su impacto en los servicios de agua y alcantarillado: la creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable. El

estudio también detalla la propuesta de estructura organizativa para esta nueva entidad.

Casañas (2012) señala en su tesis sobre el modelo de gestión municipal en el GAD Municipal que: la gestión está dominada principalmente por el alcalde y los concejales, con poca participación activa de los directores departamentales. El enfoque tradicional de la gestión se centra en la adquisición y uso de recursos financieros según las normas locales, priorizando proyectos de obras públicas, lo que refleja un modelo convencional de gestión municipal.

2.1.2. Investigación nacional

Ramon (2023), en su análisis de la calidad del servicio y la gestión municipal, concluye que: Hay una correlación positiva significativa, con un coeficiente de Spearman de 0.858 y un valor de significancia de 0.00, inferior al umbral de 0.05. Esto sugiere que una gestión municipal efectiva puede mejorar la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Palca.

En el estudio de Rengifo (2023) sobre la gestión municipal y la calidad del servicio público en el Municipio Provincial, se encontró que: el 86.7% de los encuestados calificó la gestión como regular, y el 66.7% evaluó de manera similar la calidad del servicio. La alta correlación de 0.92 y el valor significativo de 0.00 indican una fuerte relación entre ambos aspectos en esta entidad edil.

En su estudio sobre la Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en el Municipio, Huaroc y Comum (2021) hallaron:

una relación inversa y significativa (rs = -0.632, p < 0.05) entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. A pesar de los esfuerzos de la entidad edil por mejorar, los usuarios consideran que la gestión sigue siendo deficiente. Se recomienda que la municipalidad reestructure las capacidades profesionales para alinear mejor el desempeño con sus objetivos y metas.

En su tesis sobre la Relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en el Municipio Distrital, Huamán (2022) descubrió: una fuerte correlación positiva entre ambos factores, con un coeficiente de 0.896 en la prueba de Spearman y una significancia de 0.00. Esto sugiere que una gestión deficiente tiene un impacto negativo en la calidad del servicio público, afectando todas las dimensiones analizadas en el estudio.

En su estudio sobre la Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Centro Adulto Mayor, Aparicio (2020) identificó: una relación significativa (p=0.008) entre la gestión municipal y la calidad del servicio. La gestión afecta positivamente la percepción general de la calidad, especialmente en la comprensión del cliente y la seguridad, aunque no influye en la capacidad de respuesta. La investigación subraya que la planificación y gestión impactan la percepción de los servicios por parte de los adultos mayores, destacando la necesidad de enfocar esfuerzos en la atención a la salud, a pesar de las limitaciones presupuestarias.

2.1.3. Tesis locales

En el estudio de Tang (2021) sobre La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en el Municipio Distrital, se concluyó que: no existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. La correlación observada fue de 0.363 con una significancia de 0.131, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis principal. Además, no se halló una relación directa entre el liderazgo y la planificación estratégica con la calidad de los servicios públicos, con correlaciones de 0.353 y significancia de 0.251.

En su tesis Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad del Distrito, Pinchi (2018) concluye que: hay una relación negativa muy baja y no significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio. Esto sugiere que la gestión municipal no tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios proporcionados.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Gestión Municipal

2.2.1.1. Definición

Se refiere a todas las acciones llevadas a cabo por el personal y las autoridades locales para cumplir con los objetivos planteados en los planes y programas de trabajo (Asensio, 2012).

Es un proceso que busca la mejora continua de los servicios públicos y la atención de las necesidades de la

ciudadanía, fomentando la participación comunitaria y garantizando la transparencia en la administración de recurso (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, 2023).

Es un proceso que integra la administración pública local y promueve la participación ciudadana, siendo fundamental para el desarrollo territorial y la satisfacción de las necesidades de la población. Se enfoca en la prestación de servicios públicos y en el manejo eficiente de los recursos disponibles, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2023).

"Las nuevas administraciones deben priorizar la gobernanza participativa y utilizar tecnologías emergentes para mejorar la gestión municipal y responder efectivamente a las necesidades de la comunidad" (Escobar Castellanos, 2024).

2.2.1.2. Dimensiones

- Talento humano

El término talento humano ha reemplazado a recursos humanos y capital humano, resaltando la creciente relevancia de los empleados como el recurso más valioso de las organizaciones, que debe ser gestionado con cuidado (Huaroc y Comun, 2021).

- Procesos

Medina (2005) define como un conjunto de acciones organizadas de manera lógica y secuencial, que generan valor para el usuario o cliente.

- Presupuesto

Es una herramienta de gestión estatal que busca alcanzar metas sociales a través de la provisión de servicios con equidad, eficacia y eficiencia. Define los límites de gasto para cada entidad pública durante el año fiscal y establece los ingresos necesarios para financiar estos gastos, manteniendo el equilibrio fiscal mediante el "techo presupuestal" ajustado a los fondos disponibles (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición

Se refiere al grado de satisfacción que la entidad edil logra al intentar cumplir con las expectativas de los ciudadanos (Córdova, 2023).

se define como "la percepción del cliente sobre la medida en que el servicio cumplió sus expectativas" (QuestionPro, 2022).

Es el cumplimiento o superación de las expectativas del cliente, abarcando aspectos como cortesía, competencia y consistencia, además de la capacidad de respuesta ante sus necesidades (Garvin, 2024).

"Es un concepto complejo que se refiere a la capacidad de una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, combinando tanto la calidad técnica como la funcional" (Ortega, 2023).

2.2.2.2. Dimensiones

Para definir las dimensiones de la calidad de servicio, se han seleccionado las siguientes categorías:

- Capacidad de respuesta

Setó (2004) se refiere a la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio eficiente (p. 23).

- Fiabilidad

Según Setó (2004), describe como la capacidad de ofrecer el servicio ofrecido de manera precisa y permanente (p. 23).

- Seguridad

Setó (2004) define como el conocimiento y la atención del personal, así como su capacidad para generar confianza y credibilidad en los clientes (p. 23).

2.3. Términos básicos

- Capacitación municipal

Es el esfuerzo de la entidad edil por realizar acciones y programas que desarrollen las destrezas del personal, demostrando interés en satisfacer sus necesidades y mejorar sus conocimientos (Torres, 2005).

- Expectativa

Montaña y Ramírez (2002) definen como las promesas realizadas por las empresas a sus clientes (p. 49).

- Percepción

Según Montaña y Ramírez (2002) son las experiencias de los clientes viven en momentos cruciales de interacción con el servicio (p. 49).

- Satisfacción

Sancho (citado en Morillo et al., 2016) definieron como el bienestar que resulta de recibir lo esperado de un producto o servicio, sirviendo como un indicador del cumplimiento de las expectativas y deseos del usuario (p. 113).

- Servicio público

Es una actividad técnica gestionada por el sector público que busca satisfacer necesidades colectivas de interés general, asegurando una prestación continua y regular conforme al sistema de derecho público aplicable (Quiroga, citado por Huamán, 2022).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de tipo aplicado, ya que se centra en describir las características y datos de la población en cuestión. Su objetivo es investigar la relación entre una variable dependiente y una independiente, con el fin de ofrecer soluciones prácticas al problema identificado (Álvarez, 2020).

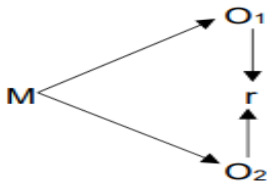
3.1.2. Nivel de investigación

Se clasifica como correlacional, ya que busca determinar el grado de asociación entre variables sin establecer causalidad (Creswell y Creswell, 2018).

3.1.3. Diseño de investigación

Es no experimental, ya que se basa en la observación de las variables en su entorno natural sin manipulación, lo que permite una investigación empírica y sistemática del comportamiento de las variables (Arias y Covinos, 2023).

Figura 1. Esquema de estudio.



Datos:

M: Muestra.

O1: Variable 1 gestión municipal.

O2: Variable 2 calidad de servicio.

r: relación entre variable 1 y 2.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

a población del estudio incluyó a los 153 empleados del Municipio Provincial de Coronel Portillo en 2023, desglosados en: 62 funcionarios, 66 técnicos administrativos y 25 secretarias (Oficina de Recursos Humanos de la entidad edil).

Tabla 2. *Colaboradores del Municipio Provincial de Coronel Portillo.*

Detalle	Cantidad
Funcionarios	62
Técnicos Administrativos	66
Secretarias	25
Total	153

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Municipio Provincial de Coronel Portillo.

3.2.2. Muestra

La muestra abarcó a todos los 153 colaboradores de la Municipio Provincial de Coronel Portillo.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, un método sistemático para recolectar datos cuantitativos sobre un grupo específico (Puente, 2020).

3.3.2. Instrumentos de recolección

El instrumento principal fue un cuestionario, cuyas respuestas fueron procesadas con hojas de cálculo, gráficos de barras y porcentajes. El cuestionario, compuesto por una serie de preguntas, se organizó en una tabla para facilitar su análisis (Arias, 2020).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez se verificó comparando el contenido del cuestionario con los criterios establecidos para las variables (Hernández, 2014). La confiabilidad se evaluó mediante la revisión de dos cuestionarios por tres expertos en metodología y gestión pública, asegurando que el instrumento midiera consistentemente lo que se pretendía medir (Reidl-Martínez, 2013).

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Con la autorización correspondiente, se realizaron encuestas en el Municipio Provincial de Coronel Portillo. Se elaboró un listado de participantes y se recogieron los datos de forma anónima. Se llevó a cabo una charla introductoria, seguida de entrevistas y encuestas a 32 empleados. Los datos obtenidos se consolidaron en una base de datos, y se analizaron utilizando tablas y gráficos.

3.5. Tratamientos de los datos

Se realizó un análisis descriptivo, organizando y presentando los datos con precisión a través de tablas y gráficos en porcentajes. La distribución de frecuencias se utilizó para calcular porcentajes, y se emplearon histogramas para representar aspectos de la población. El análisis se llevó a cabo con Microsoft Excel, Macros y SPSS.

CAPÍTULO IV

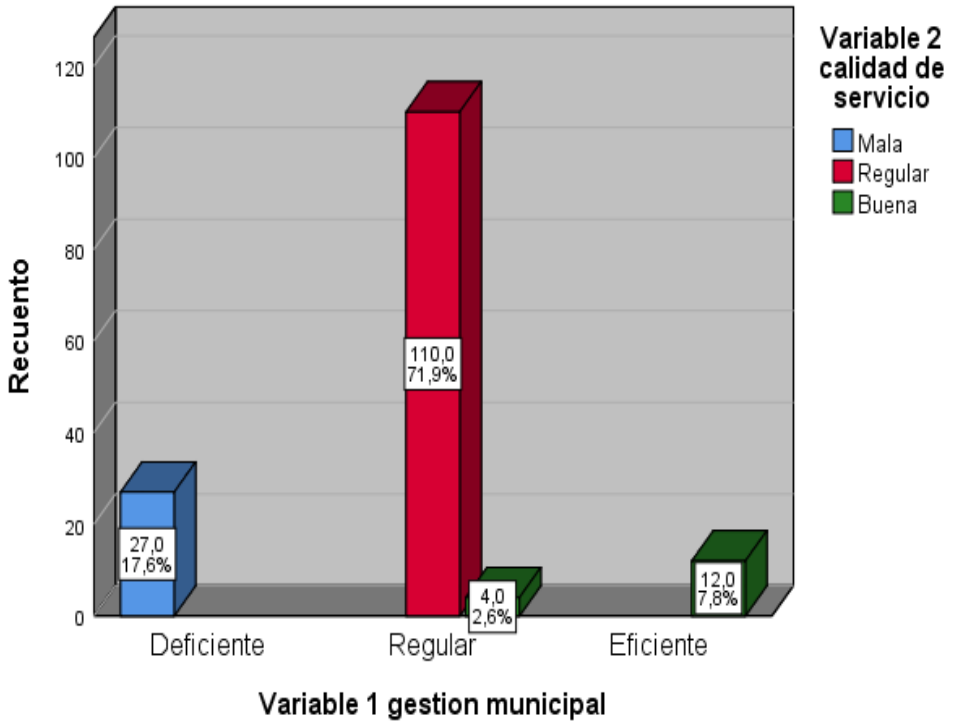
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados expresados en tablas y gráficos

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos para dar respuesta al objetivo general.*

			Variable calidad de servicio.			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable gestión municipal	Deficiente	Frecuencia	27	0	0	27
		Porcentaje	17,6%	0,0%	0,0%	17,6%
	Regular	Frecuencia	0	110	4	114
		Porcentaje	0,0%	71,9%	2,6%	74,5%
	Eficiente	Frecuencia	0	0	12	12
		Porcentaje	0,0%	0,0%	7,8%	7,8%
Total		Frecuencia	27	110	16	153
		Porcentaje	17,6%	71,9%	10,5%	100,0%

Figura 2. *Gráfico de barras para dar respuesta al objetivo general.*



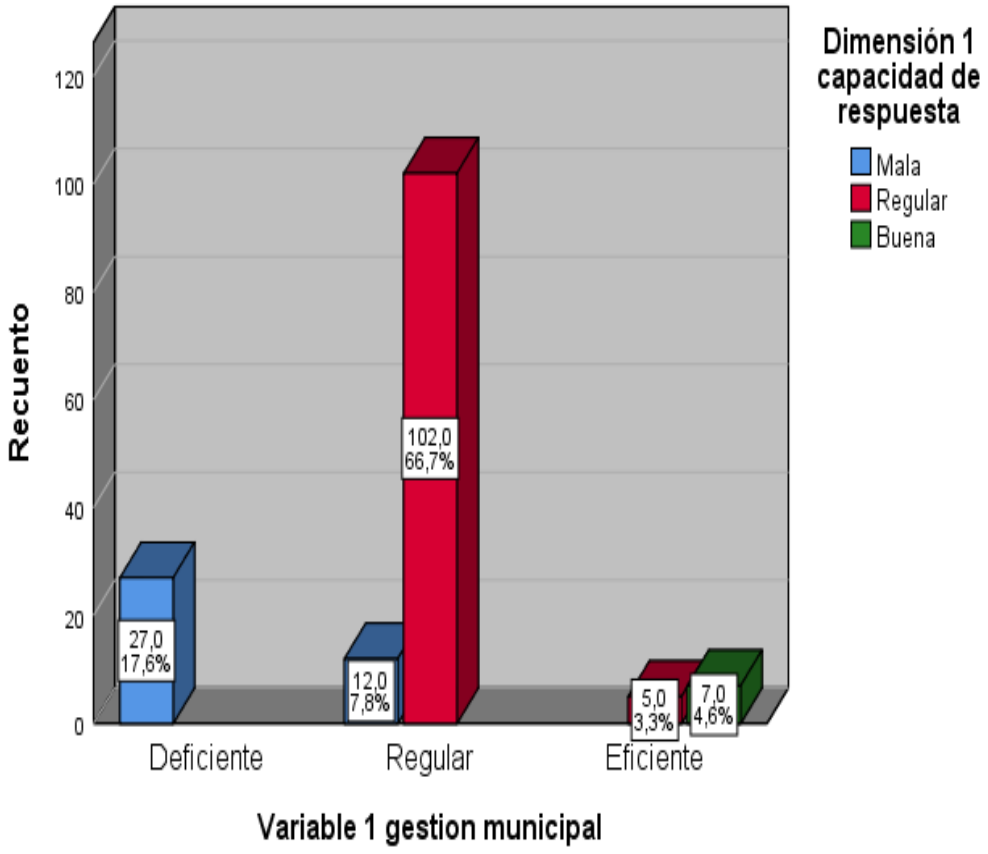
Descripción:

En función del objetivo general, los hallazgos indicaron que el 71.9% de los encuestados consideraron que tanto la gestión municipal como la calidad del servicio eran regulares.

Tabla 4. *Estadísticos descriptivos para dar respuesta al primer objetivo específico.*

			Dimensión 1 capacidad respuesta.			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable gestión municipal	Deficiente	Frecuencia	27	0	0	27
		Porcentaje	17,6%	0,0%	0,0%	17,6%
	Regular	Frecuencia	12	102	0	114
		Porcentaje	7,8%	66,7%	0,0%	74,5%
	Eficiente	Frecuencia	0	5	7	12
		Porcentaje	0,0%	3,3%	4,6%	7,8%
Total		Frecuencia	39	107	7	153
		Porcentaje	25,5%	69,9%	4,6%	100,0%

Figura 3. *Gráfico de barras para dar respuesta al primer objetivo específico.*



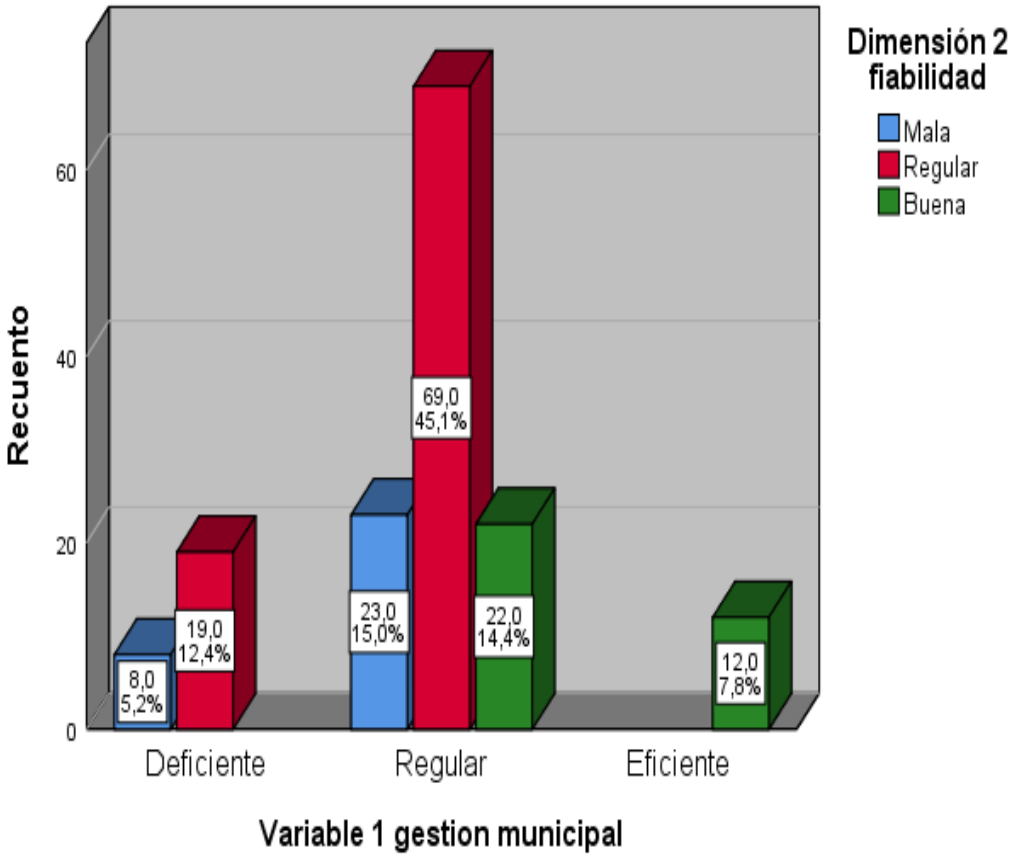
Descripción:

En relación con el primer objetivo específico, los resultados mostraron que el 66.7% de los encuestados indicaron que la gestión municipal y la capacidad de respuesta eran regulares.

Tabla 5. *Estadísticos descriptivos para dar respuesta al segundo objetivo específico.*

			Dimensión 2 fiabilidad.			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable gestión municipal	Deficiente	Frecuencia	8	19	0	27
		Porcentaje	5,2%	12,4%	0,0%	17,6%
	Regular	Frecuencia	23	69	22	114
		Porcentaje	15,0%	45,1%	14,4%	74,5%
	Eficiente	Frecuencia	0	0	12	12
		Porcentaje	0,0%	0,0%	7,8%	7,8%
Total		Frecuencia	31	88	34	153
		Porcentaje	20,3%	57,5%	22,2%	100,0 %

Figura 4. *Gráfico de barras para dar respuesta al segundo objetivo específico.*



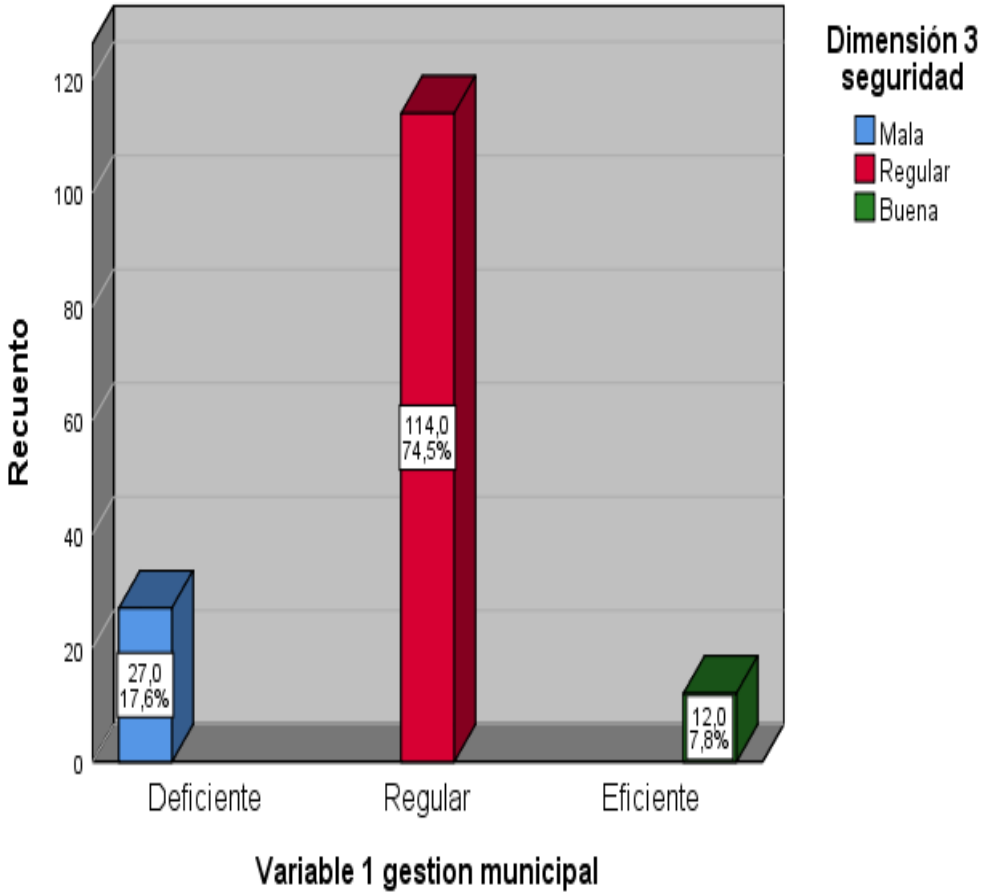
Descripción:

Según el objetivo general, los resultados indicaron que el 45.1% de los encuestados consideraron que la gestión municipal y la fiabilidad eran regulares.

Tabla 6. *Estadísticos descriptivos para dar respuesta al tercer objetivo específico.*

			Dimensión 3 seguridad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable gestión municipal	Deficiente	Frecuencia	27	0	0	27
		Porcentaje	17,6%	0,0%	0,0%	17,6%
	Regular	Frecuencia	0	114	0	114
		Porcentaje	0,0%	74,5%	0,0%	74,5%
	Eficiente	Frecuencia	0	0	12	12
		Porcentaje	0,0%	0,0%	7,8%	7,8%
Total		Frecuencia	27	114	12	153
		Porcentaje	17,6%	74,5%	7,8%	100,0%

Figura 5. *Gráfico de barras para dar respuesta al tercer objetivo específico.*



Descripción:

De acuerdo al objetivo general, estos hallazgos lograron responder, es decir que el 74.5% precisaron que la gestión municipal y la seguridad fue regular.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 7. *Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,402	153	,000
Calidad de servicio	,378	153	,000
Capacidad de respuesta	,405	153	,000
Fiabilidad	,290	153	,000
Seguridad	,402	153	,000

Descripción:

Los resultados del test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov mostraron que todos los valores de significancia eran inferiores a 0.05, lo que indicó la necesidad de utilizar el estadístico rho de Spearman para las pruebas de hipótesis.

4.3. Contraste de las hipótesis de la investigación

Tabla 8. Estadísticos descriptivos para dar respuesta a la hipótesis general.

Estadístico Rho de Spearman		Calidad de servicio.
Gestión municipal.	Coeficiente de relación	,958
	Significancia	,000
	Tamaño de la muestra	153

Descripción:

Según los resultados de los análisis inferenciales, se observó una correlación muy alta de 0.958, con una significancia de 0.000, que es menor a 0.05, lo que llevó a aceptar la hipótesis general. Esto indica que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio proporcionado por los empleados del Municipio Provincial de Coronel Portillo en 2023.

Tabla 9. Estadísticos descriptivos para dar respuesta a la primera hipótesis especifica.

Estadístico Rho de Spearman		Capacidad de respuesta.
Gestión municipal.	Coeficiente de relación	,800
	Significancia	,000
	Tamaño de la muestra	153

Descripción:

De acuerdo con los resultados de los análisis inferenciales, se encontró una correlación alta de 0.800, y se aceptó la hipótesis específica 1 debido a una significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Esto indica que la gestión municipal tiene una relación significativa con la dimensión de capacidad de respuesta de los empleados del Municipio Provincial de Coronel Portillo en 2023.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos para dar respuesta a la segunda hipótesis especifica.

Estadístico Rho de Spearman		Fiabilidad.
Gestión municipal.	Coeficiente de relación	,403
	Significancia	,000
	Tamaño de la muestra	153

Descripción:

Según los resultados de los análisis inferenciales, se observó una relación moderada de 0.401, y se aceptó la hipótesis específica 2, ya que la significancia fue de 0.000, menor a 0.05. Esto indica que la gestión municipal tiene una relación significativa con la dimensión de fiabilidad de los empleados de la entidad edil de Coronel Portillo en 2023.

Tabla 11. Estadísticos descriptivos para dar respuesta a la tercera hipótesis especifica.

Estadístico Rho de Spearman		Seguridad.
Gestión municipal.	Coeficiente de relación	1,000
	Significancia	,000
	Tamaño de la muestra	153

Descripción:

Según los resultados de los análisis inferenciales, se registró una relación extremadamente alta de 1.000 y se aceptó la hipótesis específica 3, ya que la significancia fue de 0.000, inferior a 0.05. Esto sugiere que la gestión municipal tiene una relación significativa con la dimensión de seguridad de los empleados de la entidad edil de Coronel Portillo en 2023.

4.4. Discusión

El estudio logró sus objetivos, revelando que el 71.9% de los participantes evaluó tanto la gestión municipal como la calidad del servicio como regulares. Específicamente, el 66.7% calificó la gestión y la capacidad de respuesta como regulares, el 45.1% hizo lo mismo con la gestión y la fiabilidad, y el 74.5% consideró que la gestión y la seguridad eran regulares. Comparado con estudios anteriores, Rengifo (2023) encontró que el 86.7% de la gestión y el 66.7% de la calidad del servicio eran regulares, mientras que Huamán (2022) reportó que el 27.3% de la calidad del servicio y el 24.2% de la gestión estaban en niveles deficientes.

El análisis estadístico inferencial confirmó las hipótesis planteadas, mostrando una alta relación de 0.958 con una significancia de 0.000 entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la entidad edil de Coronel

Portillo, 2023. Las hipótesis específicas también mostraron relaciones significativas: alta (0.800) para la capacidad de respuesta, moderada (0.401) para la fiabilidad, y muy alta (1.000) para la seguridad, con significancias de 0.000 en todos los casos. Estos resultados se alinean con estudios previos, como el de Ramón (2023), que encontró una correlación significativa de 0.858, y el de Rengifo (2023), con una correlación de 0.92, reforzando la conclusión de una relación significativa y alta entre la gestión municipal y la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

- Se encontró una relación muy alta de 0.958, lo que permitió aceptar la hipótesis general con una significancia de 0.000, menor a 0.05. Esto indica que la gestión municipal tiene una relación significativa con la calidad del servicio en el Municipio Provincial de Coronel Portillo, 2023.

- Para la hipótesis específica 1, la relación alta de 0.800 y la significancia de 0.000 (inferior a 0.05) confirman que la gestión municipal está significativamente relacionada con la dimensión 1, capacidad de respuesta, en los trabajadores de la misma entidad edil.

- En el caso de la hipótesis específica 2, la relación moderada de 0.401 y la significancia de 0.000 (menor a 0.05) demuestran que la gestión municipal se relaciona significativamente con la dimensión 2, fiabilidad, en el Municipio Provincial de Coronel Portillo, 2023.

- Finalmente, para la hipótesis específica 3, se encontró una relación muy alta de 1.000, con una significancia de 0.000 (menor a 0.05), indicando que la gestión municipal tiene una relación significativa con la dimensión 3, seguridad, en los trabajadores del Municipio Provincial de Coronel Portillo, 2023.

SUGERENCIAS

- Para optimizar la gestión en las municipalidades de Perú, es recomendable establecer programas de formación continua para los empleados municipales, con un énfasis en el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión. Estos programas deben estar diseñados para promover la innovación y la toma de decisiones basadas en datos, asegurando que se ajusten a las necesidades particulares de cada municipio, teniendo en cuenta su contexto social, económico y cultural.
- Otro aspecto fundamental es la implementación de sistemas de evaluación constantes que incluyan indicadores claros y medibles sobre la calidad de los servicios municipales. Estos sistemas deben permitir la participación ciudadana, lo que ayudará a identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios respondan a las demandas de la población. Los resultados obtenidos deben utilizarse para ajustar las estrategias de gestión.
- La transparencia y la rendición de cuentas también son esenciales para mejorar la gestión municipal. Es recomendable establecer mecanismos que faciliten a los ciudadanos el acceso a información actualizada sobre las actividades de las municipalidades y realizar auditorías externas periódicas. Estas medidas fortalecerán la confianza pública y reducirán la percepción de corrupción.
- Finalmente, es necesario mejorar la coordinación entre los diferentes niveles de gobierno y las municipalidades. Para lograrlo, se sugiere crear redes de colaboración y utilizar plataformas tecnológicas que faciliten el intercambio de buenas prácticas. Esto permitirá optimizar recursos, compartir conocimientos y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Repositorio ULima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%202%20%2818.04.2023%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Álvarez, F. (2015). Gestión de procesos y gestión municipal. CEGESTION - Gestion municipal, 4(1). Obtenido de http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_05_060515.pdf

Aparicio, I. E. (2020). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio en Usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64916/Aparicio_SIE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Arias, J., y Covinos, M. (2023). Diseño y metodología de la investigación. http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260

Asensio, P. (2012). *Gestión Pública.* Ed. Diaz de Santos, S.A.

Casañas, G. M. (2012). *"Modelo de gestión municipal basado en la participación ciudadana para mejorar la calidad de los servicios que brinda a la población el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Saquisilí"* (Tesis de grado, Universidad Técnica estatal de Quevedo, Quevedo-Los Rios-Ecuador). https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/22f2f93c-d296-4978-8bba-737a29d2187a/content

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023). *Algunas dimensiones de la gestión municipal*. https://repositorio.cepal.org/entities/publication/9ca8f9be-d7d5-4054-be70-15c07888c6b6

Córdova, L (2023). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en la agencia del Banco de Crédito del Perú, sede San Borja – 2023*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú). https://hdl.handle.net/20.500.13067/1659

Creswell, J. & Creswell, J. (2018). Research design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Fifth Edition. SAGE. https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitativequantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=4

Escobar Castellanos, O. (2024). Desafíos y oportunidades para las autoridades locales en 2024: innovación en la gestión municipal. *Alcaldes de México*.

Fueltala, V. A. (2018). *"EL MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EM LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTÚFAR"* (Tesis de maestria, Instituto de altos estúdios nacionales, Quito-Ecuador). https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/4885/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n%20-%20Ver%c3%b3nica%20Fueltala%20G..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garvin, D. A. (2024). *Gestión de la calidad: enfoques tradicionales y nuevos*. Ediciones Universidad.

Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill/ Interamericana editores, S.A de C.V. México. Obtenido de www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Huamán, M. (2022). *RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020* (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú). https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9419/Matos%20Huam%c3%a1n%20Maritza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaroc, A. D. y Comum, R. (2021). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.* (Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes, Huancayo-Perú). https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3262/T037_N%C2%B042451116_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, A., y Gonzales, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. Revista Tecnológica ESPOL, 28(4). Obtenido de http://200.10.150.204/index.php/tecnologica/article/view/407/286

Lemma, M. (2017). La eficiencia en la gestión municipal y la desigualdad espacial del desarrollo. Gestión y Desarrollo. 9 (3), 474-486. Recuperado de https://www.scielo.br/

Medina, A. (2005). Gestión por procesos y creación de valor publico: un enfoque analítico. Luanda, Angola: INTEC.

Reidl-Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la medición. Investigación en educación médica, 2(6), 107-111. Obtenido de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007

Mejía, D. X. (2023). *"Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023"* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador). http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf

Ministerio de Economia y Finanzas. (2020). Presupuesto público. Lima, Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162

Montaña y Ramírez (2002), mencionan que "las percepciones son las maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad" (pág. 49).

Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno , M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado. Revista de Ciencias Sociales, XXII(2), 111-131. https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2023). *El rol de los Gobiernos Municipales*. https://www.fao.org/in-action/herramienta-administracion-tierras/modulo-3/marco-conceptual/rol-gobiernos-municipales/es/

Ortega, C. (2023). *Calidad del servicio: Qué es y cómo mejorarla*. QuestionPro. https://www.questionpro.com/blog/es/calidad-del-servicio/

Pinchi, K. R. (2018*). GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE MANANTAY, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú).

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puente, R. T. (2020). El método de encuesta. Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. PUCP https://files.pucp.education/posgrado/wpcontent/uploads/2023/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacionmaestria-2020-botones-2.pdf#page=51

QuestionPro. (2022). *Calidad del servicio: Qué es y cómo mejorarla*. https://www.questionpro.com/blog/es/calidad-del-servicio/

Ramon, E. K. (2023). *Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122553/Ramon_VEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rengifo, C. R. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad provincial de Maynas, año 2022* (Tesis de maestria, Universidad César Vallejo, Lima-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107393

Rosero, N. M. y Valenzuela, S. M. (2022). *"Análisis de calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, y su satisfacción en los usuarios del cantón durante el año 2019"* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica estatal de Carchi, Tulcán-Ecuador). http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1497/1/135-%20ROSERO%20NELLY%20-%20VALENZUELA%20SANDRA.pdf

Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la difelidad del cliente. Madrid, España: ESIC.

Tang, J. K. (2021). *"LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2020"* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú).

Torres, S. (2005). Diagnóstico de la gestión Municipal. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/Diagnostico del aGestionMunicipal.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos.

CUESTIONARIO 1

Estimado trabajador (a): le entrego este cuestionario para recopilar información para lograr medir la gestión municipal. Las respuestas se medirán con la siguiente escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

N°	Ítems	Escala de likert				
Talento humano		1	2	3	4	5
01	Usted considera que la municipalidad posee el suficiente talento humano.					
02	Los personales que trabajan en su área demuestran las habilidades necesarias para el cargo que ocupan.					
03	¿La municipalidad motiva a que los trabajadores adquieran nuevas destrezas?					
04	¿Las actividades son cumplidas aplicando herramientas a favor de desarrollo de la organización?					
05	Se fomenta el talento humano dentro de la organización.					
Procesos		1	2	3	4	5
06	Se respetan todos los procesos dentro de la institución.					
07	La forma de utilizar los procesos es claros y precisos.					
08	Usted realiza un diagnóstico de las tareas utilizadas.					
09	La planificación de sus actividades es primordial.					
10	Su jefe inmediato procura diagnosticar y planificar los procesos a realizar.					
Presupuesto.		1	2	3	4	5
11	¿El presupuesto financiero es primordial para el desarrollo de sus actividades?					
12	Considera que el techo presupuestal es el más adecuado.					
13	Usted posee una correcta capacidad de gasto.					
14	Los jefes deben o realizan de manera adecuada el manejo del presupuesto.					
15	¿La gestión municipal es la más adecuada en su institución?					

CUESTIONARIO 2

Estimado trabajador (a): le entrego este cuestionario para recopilar información para lograr medir la calidad de servicio. Las respuestas se medirán con la siguiente escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
01	El personal es rápido al momento de responder una demanda.					
02	EL personal cuenta con disposición ayudad.					
03	El personal es cortes con el área usuaria.					
04	El personal posee capacidad de respuesta.					
Fiabilidad		1	2	3	4	5
05	Usted afonda los problemas que se presentan en el centro laboral.					
06	Usted busca la forma de romper a la rutina diaria.					
07	Usted brinda confianza al área usuaria de su servicio.					
08	Usted cumple con lo prometido a favor de la resolución de los problemas presentados por el área usuaria.					
Seguridad.		1	2	3	4	5
09	Usted busca crear credibilidad en su ambiente laboral					
10	La municipalidad fomenta el profesionalismo para buscar la seguridad					
11	El personal busca satisfacer las competencias para un desarrollo completo de la calidad de servicio.					
12	Usted percibe que la municipalidad tiene seguridad en sus procesos.					

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: Gestión municipal y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General - ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023?	Objetivo General -Examinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.	Hipótesis General -La gestión municipal se relaciona de manera significativa con la capacidad de respuesta de los empleados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.	Gestión municipal	Talento Humano	- Talento Humano - Habilidades y destrezas	Población Estuvo constituido por los 153 trabajadores. Muestra Fue una muestra censal. Tipo. Básica Nivel Descriptivo correlacional Diseño No experimental Esquema Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario
Problema especifico - ¿Cómo se vincula la gestión municipal con la capacidad de respuesta de los empleados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023? - ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023? - ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción de seguridad que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023?	Objetivo específico -Analizar cómo se relaciona la gestión municipal con la capacidad de respuesta de los empleados de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023. -Determinar la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad del personal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023. - Evaluar la relación entre la gestión municipal y la percepción de seguridad que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2023.	Hipótesis Especificas -Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad del personal. -La gestión municipal tiene una relación significativa con la percepción de seguridad brindada por los trabajadores. -Se establece una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores.	Gestión municipal	Procesos	- Procesos. - Diagnóstico y planificación	
				Presupuesto	- Planificación Financiera - Techo presupuestal. - Capacidad de gasto.	
			Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	- Rapidez para responder a la demanda. - Disposición a ayudar. - Cortesía	
				Fiabilidad	- Afronta problemas - Rompe con la rutina - Brinda confianza - Cumple con lo prometido	
				Seguridad	- Credibilidad - Profesionalismo - Competencia	