

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION



GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CERRO DE PASCO,
PERIODO 2024.

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Fukuhara Collantes, Antonny Kennlly

Asesor - Código ORCID

Dr. Cruz Cruz, Oscar Porfirio

0000-0002-4478-8894

Chimbote - Perú

2025

Índice general

Índice general	i
Índice de tablas	ii
Palabras clave	iii
Certificado de Originalidad.....	iv
Título.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
1. Introducción.....	1
2. Metodología.....	13
3. Resultados.....	17
4. Discusión	26
5. Conclusiones.....	32
6. Recomendaciones	33
Agradecimiento	34
Referencias bibliográficas	35
Anexos y apéndices	40

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de gestión pública y calidad de servicios.....	17
Tabla 2: Nivel de liderazgo y planificación estratégica y calidad de servicio	18
Tabla 3: Nivel de Gestión de recursos humanos y compromiso y calidad de servicio....	19
Tabla 4: Nivel de gestión de recursos financieros y materiales y calidad de servicio.....	20
Tabla 5: Prueba de normalidad	21
Tabla 6: Correlación entre la gestión pública y la calidad de servicio	22
Tabla 7: Correlación entre la dimensión liderazgo y planificación estratégica y la variable calidad de servicio.....	23
Tabla 8: Correlación entre la dimensión gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio	24
Tabla 9: Correlación entre la dimensión gestión de recursos financieros con calidad de servicio	25

Palabras clave:

Palabras clave: Gestión Pública y Calidad de Servicio

Keywords: Public Management and Quality of Service

Líneas de investigación:

Línea de programa	Administración
Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Administración

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024."** del (a) estudiante: **FUKUHARA COLLANTES ANTONNY KENNELLY**, identificado(a) con Código N° **1609200034**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **24%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de mayo de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

DR. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título:

**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024.**

Resumen

Esta investigación se propuso analizar el vínculo entre gestión pública como calidad enfocada al servicio del municipio de la provincia de Cerro de Pasco durante el periodo 2024. Se ejecuto una metodología básica, de enfoque netamente cuantitativo, de índole no experimental de diseño y con un nivel correlacional. Además, la población inmersa como objeto de análisis se conformó por los usuarios del municipio de la provincia de Cerro de Pasco, donde se seleccionó la muestra, que englobo a 384 personas.

Para recobrar información, se aplicó una encuesta como técnica e instrumento. Los hallazgos descriptivos indican un 76.8% de beneficiarios presenta niveles inferiores sobre gestión administrativa versus calidad del servicio. En ese sentido, se encontró correlación, de índole fuerte positiva y considerable para una gestión pública como calidad en el servicio, de un Coef. $r=0.893$ de correlación y un valor $p=0.000$. Se concluyo que se puede afirmar, donde la gestión administrativa más eficiente se traduce en una mayor calidad en el servicio del municipio de la provincia de Cerro de Pasco, para el periodo contable 2024.

Abstract

This research aimed to analyze the link between public management and service quality in the municipality of Cerro de Pasco province during the period from 2024 to 2024. A basic methodology was implemented, with a purely quantitative approach, a non-experimental design, and a correlational level. Furthermore, the population studied consisted of users in the municipality of Cerro de Pasco province, from which the sample was selected, comprising 384 people.

To gather information, a survey was used as both a technique and instrument. The descriptive findings indicate that 76.8% of beneficiaries have lower levels of administrative management versus service quality. In this regard, a strong, positive and considerable correlation was found for public management as service quality, with a correlation coefficient of $r = 0.893$ and a $p = 0.000$. It was concluded that more efficient administrative management translates into higher quality service for the municipality of Cerro de Pasco province for the 2024 accounting period.

1. INTRODUCCION

El presente estudio considera diversos antecedentes relacionados con las variables de estudio:

Según, Cruz (2022), llevaron a cabo un estudio titulado en el que se indaga el vínculo de calidad netamente del servicio como gestión comunal en Apurímac. En tal sentido, se empleó un análisis básico de enfoque descriptivo-correlacional, como diseño, lo cual participaron 384 habitantes beneficiarios de los servicios comunales de Abancay. Por último, los hallazgos indicaron que existe una vinculación directa y considerable entre las dos variables analizadas.

En ese sentido, Aliaga y Alcas (2021), realizaron un estudio para explorar el vínculo entre gestión pública como calidad enfocado al servicio del nosocomio de la ciudad de Lima. Donde el criterio de la metodología se fundamentó con análisis cuantitativo, además diseño netamente no experimental, con grado explicativo. Donde la muestra incluyó a 117 damas, donde alumbraron en el nosocomio mencionado. Los investigadores concluyeron que una gestión netamente administrativa tiene incidencia considerable sobre calidad del servicio según la población evaluada.

Por cuanto, Huanca (2021), manifiesta que, examinaron la relación entre gestión pública de índole moderno versus calidad en el servicio proporcionados por la comuna provincial de Puno. Este análisis se enmarcó con un criterio cuantitativo, de índole básico-correlacional de diseño. Donde se conformó una muestra por 13 gerentes de diversas comunas y 680 usuarios, donde tienen acceso a diversos servicios que se brindan. Los analistas dieron su conclusión donde un 76,92% de municipios de Puno, que son provinciales presentan bajo nivel sobre una administración pública netamente modernizada. En ese sentido, una calidad en los servicios, arrojó un 50,6% donde los usuarios consideraron ser deficiente. Considerando como base,

dichos resultados indican ninguna correlación sobre las dos variables estudiadas.

Por otro lado, López (2021), realizó un análisis con la finalidad en determinar si hay relación sobre gestión municipal y calidad en su atención en una comuna de la localidad de Cerro de Pasco. Donde la metodología utilizada fue netamente cuantitativa, de correlacional como diseño y con enfoque transversal. Además, la muestra se conformó por 382 personas que utilizaban el servicio municipal. De los interrogados el tesista concluyó que un 35% valora que la administración municipal era regular, mientras que el 31% opinaba lo mismo sobre la calidad del servicio. Por último, se ubicó cierta correlación netamente positiva que fue considerable para las variables.

En tanto, el vínculo sobre la variable dependiente, calidad en el servicio, Verde (2021), ejecutaron el estudio, lo cual tuvo el objetivo primordial de investigar el vínculo entre calidad en la atención como satisfacción de beneficiarios respecto a los servicios proporcionados por una municipalidad en la provincia de Paucartambo, Región Cerro de Pasco. Para alcanzar dicho objetivo, aplicaron un método netamente cuantitativo, con enfoque no experimental de diseño, de clase descriptiva, con corte transversal. Por tanto, la muestra comprendió a 373 usuarios de la comuna en cuestión. Los investigadores llegaron a concluir que un 41.6% de los consultados consideran una calidad en el servicio como regular, en tanto un 31.1% la calificó como buena y el 27.3% como mala. Donde su análisis inferencial, contemplo un vínculo directo considerable sobre las variables.

En ese contexto, Barrera y Ysuiza (2020), ejecutaron un análisis con la finalidad de estudiar si existe un vínculo entre gestión administrativa versus calidad en atención brindada a los usuarios de una comuna de la Región de Cerro de Pasco. El análisis se realizó bajo el criterio netamente cuantitativo, con un criterio no experimental como diseño, con un nivel correlacional, como un enfoque transversal. Además, la muestra estuvo conformada por 64 servidores administrativos y 133 ciudadanos que utilizan los servicios de la

mencionada institución. Por último, los hallazgos indicaron una asociación netamente positiva y significativa sobre las dos variables analizadas.

En Venezuela, sobre correlación en calidad de los servicios, Castellano y colaboradores (2020), llevaron a cabo un estudio donde su primordial objetivo fue evaluar su grado en calidad en el servicio, de una posta de Salud del país. Por tanto, se aplicó un criterio cuantitativo, además no experimental de diseño y de índole descriptivo, donde intervienen 259 participantes donde utilizan los servicios de tres centros materno-pediátricos ubicados en las comunas de Maracaibo y también San Francisco. Por último, los autores dieron su conclusión, sobre calidad en el servicio, ninguno de los centros es satisfactoria, siendo esta deficiencia atribuida a un trato descortés y muy empático.

La vinculación sobre calidad de los servicios, Castro (2020), propuso investigar sobre satisfacción de beneficiarios de una comuna respecto a la atención recibida. Por tanto, se ejecutó el análisis cuantitativo de índole netamente básico, además con diseño relacionado no experimental, con enfoque descriptivo, en la que participaron 152 beneficiarios sobre servicios ofertados por la comuna de Morales, departamento y provincia de San Martín. Los investigadores concluyeron sobre calidad del servicio es media, debido, en promedio, un 42.7% de los elementos tangibles se encuentran en niveles TED y AED. Asimismo, en cuanto a la veracidad, solo un 53.1%, sobre capacidad en responder dio un 45.5%, además su seguridad arrojó un 52.7% y por último una empatía de 48.1% se sitúan en ADA y TDA

En el ámbito de la gestión pública, Delgado (2020), ejecutaron un estudio, con el objetivo en verificar el vínculo sobre gestión pública y la gobernanza democrática sobre una comuna al norte de la nación. El método empleado fue con criterio cuantitativo, de nivel a considerar como no experimental, además de grado netamente correlacional y con enfoque transversal. Por tanto, se señaló la muestra de 138 ciudadanos del distrito de Simón Bolívar, provincial de Cerro de Pasco, Región Cerro de Pasco. Los tesisistas concluyeron que la gran mayoría de los encuestados refiere como inaceptable la administración

pública llevada a cabo. Además, se identificó una baja asociación entre la administración pública versus estado netamente de derecho.

Según Monsiváis (2020), se ejecutó un estudio cuyo objetivo fue analizar el vínculo sobre calidad del servicio versus confianza en los entes gubernamentales en México distrito federal. El análisis se basó sobre criterio cuantitativo, de naturaleza no experimental, como también un nivel correlacional. En tanto, su muestra incluyó a 39,615 beneficiarios que colaboraron con ENCIG de 2019 en México. En tanto el tesista concluyó que tiene correlación positiva sobre las variables analizadas; es decir, una mejor apreciación en calidad de servicios estatales se asocia con el incremento en la confianza institucional.

Por otro lado, en Ecuador, Ramya et al. (2020), se dedicaron a obtener conocimientos fundamentales sobre clases de calidad netamente de servicio, describiendo diversos factores que lo componen. Concluyeron una calidad del servicio, definiendo como la evaluación de cuán bien un servicio proporcionado se alinea con las perspectivas del usuario. Por tanto, los operadores de entidades de servicios suelen examinar su calidad en el servicio que ofertan a los contribuyentes, donde incrementar su desempeño, además ubicar problemas de manera ágil y medir su satisfacción de los usuarios de forma más efectiva.

Respecto a la fundamentación científica, se consideró bases teóricas en referencia a dos variables; en primer lugar, considerando una variable exógena, Gestión Pública, en tanto, Stroińska (2020), refiere que se sitúa en el ámbito de las reflexiones filosóficas como sociales. Lo cual las primeras referencias a la necesidad de ordenar e influir sobre vida social mediante un sistema de normas y principios se remontan a la antigüedad. Al examinar las particularidades de la conceptualización de gestión pública, es relevante indicar que su origen se encuentra en la antigua cultura Romana. Donde el término deriva de la palabra latín "ministrare", donde se traduce como servicio o desempeño, y sugiere actividad netamente subordinada, de tener

órdenes, del sufijo "ad" que otorga a este acto un potencial de tomar decisiones.

En ese contexto, Galinelli y Migliore, (2015), argumenta que la administración pública, busca modernizar su estatus de vida de los habitantes que conviven en un lugar geográfico establecido, lo cual está respaldado por la administración netamente de recursos económicos que gestiona el ente público, en consideración a una previa planificación sobre proyectos contemplados en específicos objetivos; por tanto, la comuna y la gestión donde se ejecute en ella, vendría hacer un aspecto organizacional, lo cual es crucial para adquirir un uso adecuado de recursos para inversión. Por tanto, con una estrategia de inversión defectuosa se tendrán inconvenientes en alcanzar objetivos, que con anticipación se implementó; por consiguiente, se generaba un saldo de inversión sin aplicar, en tanto ocasiona su visión deficiente sobre la calidad en diversos servicios comunales.

Ademas, Kisner y Vigoda (2017), refiere en n términos más claros, para los romanos, "ministrare" consideraba la ejecución coordinada, bajo el esquema decisiones tomadas en relación con una actividad destinada a proporcionar un servicio de calidad. Desde otra perspectiva, el origen de lo "público" en la era moderna se asocia al cameralismo, una idea alemana del mercantilismo donde emergió más allá del año 1500 y que se extinguió a intermedios del siglo XIX. Aunque cabe referir que un Comité Bronlow introdujo el término híbrido al termino "gestión administrativa" en 1937, para entonces en la década de los años 80 que la "gestión pública" adquirió notoriedad como alternativa que buscaba posicionarse sobre una administración pública como además la ciencia sobre gestión general

Es importante aclarar que el cameralismo es una alternativa del mercantilismo creado en Alemania, practicada por funcionarios públicos con el objetivo de generar riqueza en la nación, constituyendo así inicialmente un indicio que considera a una administración pública. Con el tiempo, este concepto inicio en ganar aceptación, a partir de los años 80 se consolidó, alcanzando la relevancia que posee en la actualidad. Donde una gestión

pública presenta dos criterios: Tradicional, donde es directivo y se centra en requerimientos del ente, y otro que considera fundamental la aplicación de principios más amplios.

Del mismo modo la base teórica respecto a mi segunda variable, Calidad de servicio; nos refiere Deming (2019), donde sostiene la vinculación sobre satisfacción de posibilidades a usuarios, el crecimiento de la administración en calidad, ha pasado de una visión enfocada netamente sobre producción a enfoques que juntan la dimensión del rubro económico, lo que ha llevado a otorgar cada vez más relevancia placentera a ciertas expectativas a usuarios como eje primordial y partiendo del principio fundamental sobre calidad. Dado ese contexto, un bien se considera de calidad debido a que cumple o supera las necesidades del usuario.

Por lo tanto, se entiende que la calidad se refiere a cualquier producto o servicio que logre satisfacer al cliente; la percepción positiva que este tenga es un aspecto crucial para que el cliente evalúe un producto como bueno o malo. Por esta razón, las entidades se esmeran en ofertar productos y además servicios de mucha calidad, donde cumplan con las satisfacciones de los diversos clientes, sino además las superen, convirtiéndose en uno de los objetivos principales que buscan alcanzar.

En cuanto la justificación teórica acotamos que, la ampliación y actualización de ciertas teorías como además conocimientos científicos relacionados con calidad del servicio como también gestión pública, dado que, después de la pandemia, estos temas no han sido tratados con la seriedad que requieren. Por consiguiente, los resultados hallados podrán ser comparados con otros analices realizados en diferentes lugares del país, lo que permitirá evaluar la intensidad de este vínculo a nivel de todo el país. En ese sentido una justificación practica refiere que, radicó en la respuesta estadística de este análisis que servirá como fundamento en dar ciertas conclusiones, como reformulación de recomendaciones que contribuyan al desarrollo de varias estrategias como diversos procedimientos que son necesarios para gestión pública, orientados a mejorar una calidad del servicio; además la justificación metodológica refiere que este análisis se justificara al tener instrumentos

netamente de medición que han sido corroborados por expertos, además sometidos a pruebas de confiabilidad estadística. En ese sentido, este trabajo será de gran relevancia, ya que contribuirá a aumentar la satisfacción de diversos beneficiarios de la Comuna Provincial de Cerro de Pasco

Respecto al problema del estudio, en los estados de la región europea, la región netamente nórdica, tales como Dinamarca, Finlandia y además Suecia; donde los habitantes han evaluado sobre sus naciones que cuentan con una óptima en la calidad de diversos servicios estatales; sin embargo, todavía no han alcanzado la excelencia total, lo cual puede explicarse por carencia de tolerancia de estos gobiernos frente a las penalizaciones (Charron et al. 2019).

Por tanto, el contexto latinoamericano, como ejemplo Honduras ilustra esta situación, debido que fue una nación donde las municipalidades desarrollan una deficiente gestión pública y carecen de automatismos netamente administrativos, donde no dan prioridad en ejecutar herramientas digitales, lo que resulta servicios deficientes para la ciudadanía (Perales, 2018).

Por tanto, en Perú, la administración de diversos gobiernos regionales y además alcaldías de provincias y comunales no ha considerado el rol de los habitantes en la formulación de ciertas estrategias para resolver los diversos problemas más importantes de la localidad, lo que ha descuidado su desarrollo. En los últimos 25 años del siglo pasado, ha aumentado diariamente el número de habitantes que reciben un trato deficiente en dicho sector estatal, debido necesariamente al uso ineficaz de los diversos recursos estatales (Castillo, 2004).

A pesar de que la elección de nuestras autoridades políticas en Perú es democrática, este mecanismo de elegir a gobernantes no se traduce en participación activa de los vecinos, debido a no tener un interés y además una ignorancia que prevalecen. Esta situación es aprovechada por políticos corruptos para beneficiarse de recursos público, ocasionando un descontento temporal en la población, especialmente en los servicios proporcionados por las comunas provinciales como distritales.

En tanto, la administración municipal, tal como señala la PCM (2018), es de suma relevancia, ya que representa a su comunidad y proporciona un servicio público eficiente a nivel local, con el propósito de fomentar un

crecimiento de la región. Por otro lado, Tonato (2017), define una calidad del servicio, en la percepción que se tiene a partir de comparar entre experiencia real como expectativas de usuarios, respecto a diversos servicios ofrecidos por un ente público, lo que implica una relación directa con satisfacer necesidades de beneficiarios.

Es notorio que la calidad sobre el servicio en una comuna se ve influenciada por la gestión netamente municipal. En este contexto, este análisis del estudio se centra en responder de manera primordial las siguientes preguntas de investigación:

Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe sobre gestión pública versus calidad en el servicio en la Comuna Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024?

Problema específico

¿Cuál es el nivel de relación sobre planificación estratégica y liderazgo versus la calidad de servicio?,

¿Cuál es el nivel de relación sobre gestión del personal y compromiso con la calidad en el servicio?,

¿Cuál es el nivel de relación sobre la gestión financiera y de materiales con la calidad en el servicio?

En referencia sobre conceptualización y además operacionalización, referente a las dos variables; donde la variable independiente es gestión pública; donde conceptualiza la PCM (2018), se refiere como un enfoque de administración netamente pública orientado a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, garantizando tanto el acceso a necesidades básicas como calidad en diversos servicios estatales, lo que a su vez propicia el desarrollo comunitario y mejora la calidad de vida.

Del mismo modo, la conceptualización operacional sobre gestión pública, indica el estado chileno, por tanto, Perales (2018), se descompone en varias dimensiones: Como planificación estratégica y liderazgo, además gestión del personal y compromiso, así como gestión financiera y materiales, que a su vez se divide en indicadores específicos.

Primera dimensión, denominada planificación estratégica y liderazgo, se centra en poder evaluar la capacidad de los líderes para adoptar una postura proactiva al formular políticas institucionales de gran relevancia. En este sentido, busca comprender cómo los jefes de área impactan en sus equipos para fomentar un entorno productivo, estableciendo una visión y misión claras para la organización, al tiempo que consideran las necesidades y demandas reales de la comunidad que representan (Estado Chileno, 2015).

Segunda dimensión sobre gestión del personal y compromiso, se pretende analizar el grado de implicación de los empleados de la comuna en el desarrollo de la población, a través de una mejora en la calidad en los servicios ofrecidos. Esto conlleva una transformación estructural en la infraestructura de la municipalidad, la administración responsable de los recursos financieros, la implementación de esquemas de crecimiento profesional como personal para los empleados, el reconocimiento sobre rendimiento laboral y la promoción de relaciones horizontales entre gerencias como equipos de trabajo (Estado Chileno, 2015).

Tercera dimensión, sobre gestión financiera y materiales, busca evaluar la institución con la finalidad de optimizar la administración de recursos netamente económicos del municipio. Esto incluye prevenir operaciones relacionada a la corrupción, sobre todo con flujos de dinero que ingresan y salen del ente, también el desarrollo de estrategias institucionales para obtener y gestionar los recursos netamente materiales necesarias para ejecutar procedimientos de las cuales fueron destinadas. (Estado Chileno, 2015; Perales, 2018).

Por tanto, las dimensiones sobre gestión municipal, donde permiten identificar diversas maneras de analizarlas, lo que a su vez facilita la creación de estrategias eficientes para abordar las irregularidades detectadas y repotenciar aspectos beneficiosos. No obstante, este proceso se lleve a cabo de manera eficaz, lo cual es fundamental comprender ciertas características sobre gestión municipal. De los cuales, en primer lugar, es esencial reconocer sobre la gestión, indicando que es proceso continuo; además un segundo lugar sería, el proceso donde desarrolla las cuatro etapas: planificación, organización, ejecución y además control. Por último, una planificación se realiza considerando la práctica misma, donde partiendo de la base, el organizador dirige a todos los sectores y además recursos involucrados, lo cual es motivar a sus beneficiarios. (Chaca y Rivera, 2017).

Por tanto, en términos más amplios, una gestión pública tiene por definición sobre administración netamente de recursos del Estado, teniendo como función principal resolver diversos problemas a beneficiarios, lo cual les brindan servicios. En tanto una gestión pública implica la ejecución de políticas gubernamentales en beneficio de la sociedad y se configura en disciplina netamente académica que investiga este procedimiento y capacita a diversos funcionarios estatales para desenvolverse en el ámbito del servicio netamente estatal. El objetivo fundamental a plazo largo es fomentar una buena gestión como también políticas que permitan al estado operar de manera eficiente, responsabilizando a servidores estatales por su conducta laboral, lo que también se convierte en un mecanismo para combatir la corrupción. En tanto, los trabajadores estatales son aquellos servidores donde laboran en diferentes departamentos, como agencias gubernamentales, abarcando todas las áreas del gobierno (Thapa, 2020).

También se tiene una variable dependiente que contempla la calidad en el servicio, donde se define, según nos refiere, Matsumoto (2015), argumenta que es el producto de un procedimiento de evaluación lo cual un consumidor relaciona sus objetivos frente a sus apreciaciones. Concluyendo, que la calibración sobre calidad, se ejecuta en referencia a la desigualdad en el servicio, lo cual recibe el usuario, y donde obtiene el ente.

En esa línea, según Tonato (2017), se refiere a la valoración donde ejecuta el usuario referido al servicio obtenido en comparación con sus expectativas. También lo define como el desacuerdo sobre expectativas de usuarios y un servicio que recibe de un ente. La calidad del servicio se manifiesta cuando un servicio o producto cumple con los objetivos de los usuarios y, por tanto, satisface ciertas necesidades. De este modo, surge la definición sobre calidad total, donde abarca calidad sobre producto, proceso en la adquisición (la experiencia del cliente) y además satisfacción que este experimenta.

Argumenta, Regulatory & Market E. (2017), sobre calidad en el servicio se determina sobre discrepancias entre expectativas en los usuarios respecto a su rendimiento al proveedor con el servicio y su análisis en los servicios recibidos. Así, la relación sobre calidad en el servicio como satisfacción de usuarios se ha convertido en un hecho de gran relevancia y estrategia.

Y por último según, Ranya et al. (2020), indica sobre calidad en el servicio se evalúa considerando el ajuste al servicio ofrecido, lo cual genera expectativas al cliente. Esta urgencia de los entes de servicios de medir sobre calidad en el servicio proporcionado por usuarios es fundamental para incrementar su oferta, ubicando dilemas de manera ágil y analizar su real satisfacción al usuario de forma más efectiva.

En ese sentido la definición operacional, sobre variable en calidad netamente del servicio, en base a la comuna provincial de Cerro de Pasco (2018), se descompone en tres dimensiones: La primera dimensión, correspondiente a los servicios estatales de desarrollo económico como seguridad, se evaluó a través de los siguientes indicadores: Como calidad en el servicio sobre seguridad pública, calidad en el servicio sobre turismo y por último calidad en el servicio sobre la comercializar, así como de los camales y mercados. La dimensión referida sobre servicios estatales de desarrollo económico como seguridad donde engloba en mejorar sobre seguridad pública, la conservación como promoción de los espacios y actividades turísticas, así como en el funcionamiento legal de los locales. (Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco, 2018)

Sobre segunda dimensión, que abarca el servicio estatal del registro civil, donde se evaluó bajo indicadores como la administración de nacimientos, la administración de matrimonios y la administración de defunciones.

Por último, sobre tercera dimensión, que se refiere al servicio estatal de salud como medio ambiente, se evaluará considerando parámetros tales como la calidad en el servicio de salud netamente preventiva como salubridad, la calidad en el servicio de espacios verdes y minizoológico, y la calidad en el servicio de limpieza del ornato público.

La calidad del servicio se manifiesta en diversos contextos y, en el presente, no limita únicamente con servicios presenciales, sino que también abarca los servicios virtuales. En el ámbito de la administración pública, esto se vincula con la incorporación de una tecnología digital en diversas políticas estatales (Rita, et al. 2020).

Es fundamental tener en cuenta que los mecanismos para analizar la calidad en el servicio presencial difieren de aquellos aplicables a los servicios virtuales. En el

ámbito físico, intervienen mecanismos como la atención del agente público como además burocracia en el procedimiento, aspectos que no son relevantes en la atención online, dado que cobran mayor importancia la inmediatez de respuesta, como la eficiencia en el servicio y además competencias digitales del beneficiario.

Por lo tanto, la investigación sobre la calidad del servicio se transforma en un elemento indispensable para el triunfo como sostenible en el tiempo en un contexto actual, tanto en el ámbito comercial como en la administración pública, garantizando la satisfacción del beneficiario (Fevem, et al. 2018).

Desde otro enfoque, la calidad en los servicios ofertantes en un país está orientada a satisfacer necesidades básicas de los habitantes de una localidad. Esto constituye, en esencia, un derecho constitucional como además una responsabilidad en la gestión pública. Además, representa una herramienta que la nación utiliza para mitigar desigualdades entre los habitantes que representa. (Cabanillas, 2016).

En la investigación de la tesis, se planteó la hipótesis general: La gestión pública tiene una relación directa y positiva con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024. Del cual se desprendió las hipótesis específicas: Existe una relación positiva considerable entre el liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024; existe una relación positiva y considerable entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024; y existe un relación positiva y considerable entre la gestión de recursos financieros con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024.

Asimismo, en concordancia con la hipótesis de investigación, se planteó como objetivo general, determinar el nivel de relación entre la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024. del cual se desprenden los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de relación que existe entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo

2024; determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024; y determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024

2. METODOLOGIA

Tipo de estudio: Se ubico como básica, ya que su objetivo es de contribuir a las teorías vinculadas con variables de estudio, específicamente en el ámbito de la administración pública como calidad en los servicios (Reyes y Sánchez 2017). Asimismo, pretende aplicar teoría implícita al problema en sí y analizar las repercusiones que surgen de esta aplicación. Según el contexto, una investigación aplicada busca cambiar aspectos particulares de la realidad. En tanto, se pretende comprender el crecimiento de la administración pública para implementar y ajustar los cambios obligatorios que mejoren la situación problemática del mismo.

Diseño del estudio: Se catalogo como no experimental, según Ñaupá et al. (2019), implica que no se manipularon intencionadamente las variables con el fin de estudiar un fenómeno. Además, se clasificó como un estudio de grado correlacional, debido a su propósito, que es ubicar la fuerza, como dirección de la vinculación entre variables, como también sus respectivas dimensiones (Reyes y Sánchez 2017)

En este contexto, se represento a cada variable (gestión pública y calidad en el servicio) de forma independiente, con el objetivo de determinar la correlación que se tiene sobre ellas como sus respectivas dimensiones. Lo cual el estudio se ejecuto con un enfoque transversal, debido que la información de variables recolectaron en un solo acto dado. (Cvekovic et al., 2022).

Población: Se define como un conjunto de individuos que residen en un solo entorno y comparten cualidades comunes, siendo su intervención fundamental para establecer un objeto de estudio (Aria, et al. 2017). Este contexto, refiere que una población objeto de estudio corresponde a los beneficiarios de una Comuna Provincial de Cerro de Pasco.

Criterios sobre inclusión: Donde se establecieron las características siguientes:

a) Beneficiarios de la comuna de la provincia de Cerro de Pasco durante el periodo 2024.

b) Personas que son mayores a 18 años.

Criterios sobre exclusión: Donde se consideraron los criterios siguientes:

a) Beneficiarios por encima de 70 años de edad,

b) Individuos que no vivan en Cerro de Pasco.

c) Beneficiarios que fallecieron o estén hospitalizados durante el año 2024.

Muestra: Se entiende como una porción de la población que se define mediante técnicas específicas, y se indica que la calidad de esta es superior si existe coherencia sobre población versus muestra (Arias R, et al. 2017). En ese análisis, la muestra se conformó por 384 beneficiarios de la Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco

Muestreo: Para encontrar el tamaño se ejecutó una formula estadística, donde se aplicó un muestreo de características probabilísticas simple, resultando en un total de 384 personas, cifra que se estableció conforme a la fórmula para poblaciones infinitas, que indicamos a continuación:

Procedimiento para hallar tamaño muestral

$$n = \frac{Z^2 (p) (q) (N)}{E^2 (N-1) + Z^2 (p \times q)}$$

Donde:

n= muestra

Z= nivel de confianza E=margen de error N= población

p= probabilidad de éxito q= probabilidad de fracaso

Entonces:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (256\ 575)}{(0,05)^2 (256\ 575 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

n= 383.59 ~ 384 usuarios de la Comuna provincial de Cerro de Pasco

Las técnicas e instrumentos del estudio:

La técnica: Elegida para la obtención de datos fue una encuesta, dado que se trató un estudio de índole cuantitativo. Esta metodología permitió obtener información mediante un instrumento específico, lo que facilitó conocer las opiniones de los usuarios de la Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco con vínculo con la administración pública como calidad de los servicios (Duana & Hernández 2020).

Instrumento: Lo cual se utilizó un cuestionario, donde sirvió como herramienta de obtención de datos, el cual, según Hernández et al. (2019), considera un medio eficaz para hallar como registrar información en investigaciones de enfoque cuantitativo. A partir de esta herramienta, se elaboró dichos cuestionarios (2) adaptados, donde según Perales (2019), refiere y con enfoque en la administración pública, también en la calidad de los servicios, cada cual conformado por 18 rubros. Para la gestión pública, se aplicó los niveles de Likert conformada por cuatro categorías, donde las respuestas posibles son: muy bajo (1), bajo (2), alto (3) y muy alto (4). En cuanto a la calidad en el servicio, se utilizó la escala de tres categorías: bajo (1), medio (2) y alto (3).

Dichos cuestionarios se ejecutaron a 384 beneficiarios de la Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco de manera física por dos trabajadores. Por tanto, antes de solicitar que llenaran dichos cuestionarios, se les explicó la relevancia de su apoyo en el estudio, asegurando su anonimato como respetando sus respuestas. Se solicitó que digan con una total sinceridad, debido a que datos obtenidos, fueron ingresados sobre hoja de cálculo de Excel para el análisis netamente estadístico.

Es importante señalar, en lo que respecta a la veracidad del instrumento, se validó a través de tres expertos, donde colaboraron tres especialistas con experiencia en administración pública, quienes confirmaron dando su aprobación y validez al respecto. En cuanto a su confiabilidad sobre el instrumento, se halló mediante el Alfa de Cronbach de 0.853 sobre Gestión Pública, lo que indica una excelente confiabilidad tanto del instrumento como de sus ítems. De igual manera, se registró un Alfa de Cronbach de 0.820 sobre Calidad en el Servicio, evidenciando una óptima confiabilidad sobre su instrumento como sus respectivos ítems. Por último, se precisa que no fue necesario pedir permiso para esta investigación, dado que la data obtenida no corresponde a información interna de la Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco, debido a la información obtenida se adquirió a través de los beneficiarios de dicha comuna.

Procedimientos: La recopilación de la data, se diseñó dos cuestionarios, lo cual se aplicaron de manera presencial a la muestra seleccionada. Además, se procedió a medir las variables del estudio, donde los resultados hallados se expusieron a través de tablas como figuras descriptivas utilizando el software SPSS 27. A partir de estos resultados, se ofreció alternativas de posibles soluciones mediante ciertas conclusiones como recomendaciones.

Método en análisis sobre la data: Se desarrollo un análisis netamente descriptivo sobre resultados, en tanto se presentó mediante tablas que fueron de distribución de frecuencias como gráficos de barras, diseñadas con Microsoft Excel y además software estadístico como SPSS versión 26 (Rendon A., et al. 2018). Asimismo, se ejecutó un análisis inferencial utilizando una prueba de índole no paramétrica como fue Rho Spearman, dado que el estudio tiene un diseño netamente correlacional. En ese sentido previamente, se determinó la normalidad de la distribución de dicha información, aplicando prueba como Kolmogórov-Smirnov, considerando los 50 participantes como muestra.

Aspectos éticos: Donde se consideró el Protocolo de investigación vigente de la USP, del 2024, cumpliendo Normas APA 7.0, además respetando derechos de autoría de las bases teóricas utilizadas en el presente estudio. Además, se garantizó a los beneficiarios su anonimato de la Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco.

Procesamiento como análisis de la información: Donde el análisis de información recopilada se ejecutó considerando métodos informáticos con el objetivo de generar resultados que permitió un estudio en consonancia con los objetivos, preguntas e hipótesis formuladas en esta investigación, utilizando para ello técnicas estadísticas. Este análisis se realizó a través de un software estadístico disponible en el mercado, con el apoyo de una computadora.

Se recopiló información sobre muestras de investigaciones, examinar, revisar y clasificar de acuerdo con la hipótesis establecida; las respuestas se codificarán utilizando un sistema numérico para las variables, facilitando su tabulación; y en relación con el uso de ecuaciones correlacionales, estas se han obtenido a través de los programas estadísticos adecuados, tales como Excel.

3. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla N°01

Nivel de gestión pública versus calidad de los servicios

Gestión pública	Calidad de servicios							
	Muy bajo		Bajo		Alto		Total	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Muy bajo	78	87,6%	2	0,7%	0	0	80	20,8%
Bajo	11	12,4%	282	98,3%	2	25,0%	295	76,8%
Alto	0	0,0%	3	1,0%	6	75,0%	9	2,3%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	89	23,2%	287	74,7%	8	2,1%	384	100,0%

Interpretación: El 98,3% de beneficiarios de la comuna de la provincia de Cerro de Pasco opinaron que tanto la administración pública como calidad en los servicios es deficiente. En contraste, el 0,7% de los interrogados indicó que la calidad en el servicio es baja y la gestión pública es muy deficiente. En resumen, la percepción general de los usuarios es que la administración pública y la calidad en los servicios en esta comuna de la provincia de Cerro de Pasco son insatisfactorios.

Tabla N°02

Nivel en el liderazgo versus planificación estratégica versus calidad de servicio

Liderazgo y planificación estratégica	Calidad de servicio							
	Muy bajo		Bajo		Alto		Total	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Muy bajo	4	4,5%	5	1,7%	0	0	9	2,3%
Bajo	84	94,4%	211	73,5%	0	0	295	76,8%
Alto	1	1,1%	54	18,8%	1	12,5%	56	14,6%
Muy alto	0	0	17	5,9%	7	87,5%	24	6,3%
Total	89	100,0	287	100,0	8	100,0	384	100,0%

Interpretación: El 94.4% de habitantes de la comuna de la provincia de Cerro de Pasco señalaron que el liderazgo y la planificación estratégica son deficientes, así como la calidad del servicio, que se considera muy baja. En contraste, solo el 1.1% opinó la existencia de un alto grado de liderazgo como planificación estratégica, aunque también perciben una calidad en el servicio muy baja. En resumen, se evidencia una carencia tanto en liderazgo como planificación estratégica, además en la calidad en el servicio en esta comuna de la provincia de Cerro de Pasco, en el año 2024.

Tabla N°03*Grado de Gestión de RR.HH y compromiso versus calidad en el servicio*

Gestión de recursos humanos y compromiso	Calidad de servicio							
	Muy bajo		Bajo		Alto		Total	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Muy bajo	73	34,3	140	65,7	0	0	213	55,5
Bajo	15	16,9	117	40,8	8	5,7	140	36,5
Alto	1	1,1	29	10,1	0	0	30	7,8
Muy alto	0	0	1	0,2	0	0	1	0,2
Total	89	23,2	287	74,7	8	2,1	384	100,0 %

Interpretación: El 40,8% de los usuarios de la comuna de la provincia de Cerro de Pasco señalaron que tanto la gestión de RR. HH como el compromiso y la calidad del servicio son deficientes. En contraste, solo el 0,2% opinó que la administración de RR. HH y el compromiso son muy altos, aunque también consideraron que la calidad en el servicio es baja. Por tanto, en resumen, se observa una calidad en el servicio aceptable, pero una gestión de RR. HH y compromiso muy deficiente en esta Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco, en el año 2024.

Tabla N°04*Grado de gestión de recursos financieros y materiales y calidad en el servicio*

Gestión de recursos financieros y materiales	Calidad de servicio							
	Muy bajo		Bajo		Alto		Total	
	Usuarios	Muy bajo	Usuarios	Bajo	Usuarios	Alto	Usuarios	%
Muy bajo	49	12,8	42	10,9	0	0	91	23,7
Bajo	40	10,4	174	45,3	6	1,6	220	57,3
Alto	0	0	70	18,2	2	2,8	72	18,7
Muy alto	0	0	1	0,3	0	0	1	0,3
Total	89	23,9	287	74,7	8	2,1	384	100,0

Interpretación: El 45,3% de los usuarios de la comuna de la provincia de Cerro de Pasco señalaron que la administración de recursos financieros y materiales es considerada baja, mientras que la calidad del servicio se evaluó como alta. En contraste, el 0,3% de los encuestados opinó que la administración de recursos financieros como materiales es muy alta, aunque en cuanto a la calidad del servicio, la evaluación fue baja. Esto indica que tanto la calidad en el servicio como la administración de recursos financieros y además materiales son deficientes.

Deducción Estadística

Tabla N°05

Prueba de la normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pública	,081	384	,000
D1: Liderazgo y planificación estratégica	,081	384	,000
D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	.822	384	,000
D3: Gestión de recursos financieros y materiales	.,789	384	,000
Calidad de servicios	,083	384	,000

Interpretación: Dado que la muestra supera los 50 elementos, se ejecutó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados mostraron una incidencia inferior a 0,05, donde refiere que ambas variables presentan un prototipo diferente al de la distribución netamente normal. En ese sentido, se ha decidido emplear la prueba no paramétrica como es Rho Spearman.

Hipótesis general

H0: No existe relación muy fuerte entre la gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial en la Región Cerro de Pasco, 2024

H1: Existe relación positiva muy fuerte entre la gestión pública y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de Cerro de Pasco, 2024.

Nivel de significancia 0.05

Tabla N°06

Correlación sobre gestión pública y la calidad en el servicio

		Gestión pública	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,893**
		N	384

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

Interpretación: Dado 50 elementos como muestra, se ejecutó prueba sobre normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados mostraron una incidencia inferior a 0,05, indica que las variables presentan un parámetro diferente sobre distribución normal. En tanto, se ha decidido emplear una prueba netamente no paramétrica bajo Rho de Spearman.

Hipótesis específica 01

H0: No existe una relación positiva considerable entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad en el servicio de la Comuna Provincial de Cerro de Pasco, 2024.

H1: Existe un nivel de relación positiva considerable entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad en el servicio de la Comuna Provincial de Cerro de Pasco, 2024.

Grado de significancia 0.05

Tabla N°07

Correlación sobre la dimensión liderazgo y planificación estratégica y la variable calidad de servicio

		Liderazgo y planificación estratégica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Liderazgo y planificación estratégica	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,521**
		N	,000
			384

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

Interpretación: Dicha correlación bajo Rho de Spearman se situó en 0,521, donde sugiere un vínculo positivo notable. Además, el valor $p=0.000$, que es menor que 0.05, confirma la existencia de una vinculación estadísticamente considerable sobre liderazgo, además planificación estratégica como calidad de los servicios. En otras palabras, se evidencia un nivel considerable de vinculo positivo sobre liderazgo y la planificación estratégica con la calidad del servicio en la Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco, en el año 2024.

Hipótesis especifica 2

H0: No existe una relación positiva considerable entre la gestión de RR. HH y compromiso con la calidad en el servicio en la Comuna de Cerro de Pasco, 2024.

H1: Existe una relación positiva considerable entre la gestión de RR. HH y compromiso con la calidad en el servicio en la Comuna de Cerro de Pasco, 2024.

Grado de significancia 0.05

Tabla N°08

Correlación sobre dimensión gestión de RR. HH y compromiso con la calidad en el servicio.

		Gestión de recursos humanos y compromiso	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos y compromiso	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,517**
		N	,000
		384	384

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

Interpretación: Dicha correlación bajo Rho de Spearman se sitúa en 0,517, donde sugiere un vínculo positivo notable. Además, el valor p=0,000 es menor que 0,05, lo que confirma la existencia de un vínculo estadísticamente considerable sobre la gestión de RR. HH y el compromiso con la calidad en los servicios. En otras palabras, se establece un vínculo sobre la gestión de RR. HH y el compromiso hacia la calidad del servicio en la Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco, en el año 2024.

Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación positiva considerable entre la gestión de recursos financieros con la calidad de servicio en la Comuna Provincial de Cerro de Pasco, 2024.

H1: Existe una relación positiva considerable entre la gestión de recursos financieros con la calidad de servicio en la Comuna Provincial de Cerro de Pasco, 2024.

Grado de significancia 0.05

Tabla N°09

Correlación sobre dimensión gestión de recursos financieros con calidad de servicio.

		Gestión de recursos financieros	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión de recursos financieros	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,537**
		N	,000
		384	384

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

Interpretación: Dicha correlación bajo Rho de Spearman se sitúa en 0,537, donde sugiere un vínculo positivo considerable. Además, el valor $p=0,000$, que es menor que 0,05, confirma que hay una relación estadísticamente significativa sobre la gestión de recursos netamente financieros y la calidad de los servicios. En otras palabras, se observa un grado considerable de vínculo positivo sobre la gestión de recursos netamente financieros como calidad en el servicio en la Comuna de la Provincia de Cerro de Pasco, en el año 2024.

4. DISCUSIÓN

La discusión se llevó a cabo considerando los hallazgos de esta investigación junto con otros análisis previos. Se tiene relación con la hipótesis principal, se generó un Coef. de correlación estadística Spearman con Rho de 0,893, en tanto sugiere un vínculo positivo elevado. Además, el valor $p=0.000$, es menor que 0.05, confirma una relación estadísticamente considerable sobre gestión pública versus calidad en los servicios. Esto implica que, en la comuna provincial de Cerro de Pasco en 2024, hay correlación elevada positiva, sobre gestión pública versus calidad del servicio, tiene coincidencia con los datos obtenidos de Cruz R. et al. (2022), quienes identificaron una vinculo positivo con significancia sobre calidad del servicio versus gestión municipal, con un grado de impacto de 0.000. Esto sugiere que una mejora en la gestión municipal de Cerro de Pasco se traduce en una eficiente calidad de servicio.

Asimismo, los resultados son consistentes con los de Barrera y Ysuiza (2020), los investigadores determinaron un vínculo directo y considerable sobre gestión administrativa como calidad de atención, encontrando 0.872 de correlación, con 0.54 grado de significancia. Por tanto, una mejor gestión administrativa en la comuna Alto Amazonas se correlaciona en mejorar la calidad netamente del servicio. Por eso, esto respalda lo señalado por Cabanillas (2015), quien argumenta que la principal función del ente administrativo público en términos de calidad de servicio es servir a la comunidad, especialmente en la reducción de brechas desiguales. En tanto, la gestión enfocada a recursos económicos es el medio crucial para alcanzar mejor nivel de vida y, por ende, ofertar un servicio con mayor calidad para la población.

Finalmente, según López (2020), de su tesis identificó la correlación positiva considerable sobre gestión administrativa como calidad en el servicio en la comuna distrital Tingo María, evidenciada por un Coef. correlacional de 0,542, de un grado de 0,000 de significancia. Esto implica una mejor administración municipal se convierte en mejora sobre calidad en el servicio.

Los hallazgos mencionados anteriormente respaldan teorías sobre Galinelli & Migliore (2016), quienes afirmaron que la comuna de Abancay, la administración se orienta hacia el avance sobre nivel de vida de sus ciudadanos. Esto conlleva eficiencia sobre procesos implementados como la ejecución de políticas estatales, tanto a nivel institucional como en su alcance hacia la comunidad. Considerando en la comuna de Abancay se observa una administración pública favorable, en tanto que solo el 42.4% de ciudadanos la califica

de forma aceptable y solo un 32.3% como aceptable totalmente, infiriendo que la administración municipal satisface necesidades como expectativas a los ciudadanos respecto al estado de su localidad. Esto repercute positivamente en cadena, mejorando su nivel de vida como anímicamente, además dándole identidad al ornato, lo cual motiva a preservar el patrimonio privado como público.

Los hallazgos son comparables en base a esta investigación, debido a la validación de hipótesis alternativa, lo que indica que hay una conexión sobre gestión pública como calidad en el servicio. Donde se registró 0.893 de correlación y un grado de incidencia de 0.00. Por tanto, en términos más claros, a medida que mejora la gestión municipal, también aumenta calidad en los servicios. Esto se alinea a los que argumenta Ranya et al. (2020), donde argumenta que las modificaciones en la gestión institucional de las comunas dan lugar a un funcionamiento mejor internamente y, por ende, en la calidad de servicios ofrecidos, lo que a su vez contribuye a la satisfacción de beneficiarios y al crecimiento de la comunidad.

Es importante señalar que, en el ámbito de la gestión pública, el 77% de los encuestados reporta un nivel bajo, lo que se refleja en las constantes críticas de la población hacia la ineficiente administración de los recursos económicos y humanos, así como la falta de iniciativa por parte de los funcionarios para mejorar la gestión de la propiedad pública y su desconexión con los problemas que enfrenta la comunidad.

Adicionalmente, esta situación se justifica por la ineficiencia y la lentitud de los trámites administrativos municipales, donde la burocracia se ha vuelto habitual y la ineficiencia se atribuye al tiempo de trabajo. Por lo tanto, si este proceso es negativo, impacta directamente en el bienestar de los habitantes de la localidad, lo que explica la insatisfacción respecto a las numerosas deficiencias en Ica en áreas como la protección ambiental, la recolección de basura, el reciclaje, así como la regulación del transporte y la seguridad ciudadana, que son responsabilidad de la municipalidad en estudio.

En conclusión, tanto en la municipalidad de Abancay como en una de Cerro de Pasco se evidencia una conexión entre las variables de gestión pública y la calidad de los servicios. Se destaca que la gestión municipal en Abancay es eficiente, lo que permite que la calidad del servicio satisfaga adecuadamente las necesidades de los usuarios.

Respecto a la hipótesis específica 1, que aborda la relación entre el liderazgo y la planificación estratégica en relación con la calidad del servicio, se ha confirmado la hipótesis alternativa. Se identificó una correlación de 0.521 y un nivel de significancia de 0.00. Esto implica que a medida que mejora la capacidad de planificación orientada a metas organizacionales y la habilidad de los gerentes para guiar a sus subordinados hacia esos objetivos, la calidad del servicio proporcionado a los usuarios de la municipalidad también mejora. Esta afirmación se alinea con lo señalado por el Gobierno de Chile (2020), que indica que la capacidad de liderazgo de los funcionarios municipales puede influir en sus subordinados, guiándolos hacia el cumplimiento consciente y comprometido de las políticas implementadas, lo que a su vez generará cambios en la percepción de la eficiencia de la organización tanto en su interior como entre los ciudadanos, quienes experimentarán una mejora en la calidad del servicio.

Considerando que el 94.4% de los usuarios opina que la planificación y el liderazgo son deficientes, y que la calidad del servicio en la municipalidad de Cerro de Pasco es muy baja, se puede inferir que uno de los principales factores que contribuyen a las serias fallas en el servicio público en esta ciudad es un inadecuado proceso de planificación. Este proceso, en lugar de enfocarse en el logro de metas realistas, se basa en modelos de otras ciudades que presentan realidades distintas.

Además, es probable que no se esté considerando la implementación de políticas de intervención multidisciplinaria para abordar los diversos problemas que enfrenta la Provincia de Cerro de Pasco, los cuales están bajo la jurisdicción de la municipalidad. Es fundamental incluir al sector privado como un recurso que puede contribuir al desarrollo de la ciudad. Asimismo, la participación activa de escuelas y universidades puede ser una vía efectiva para generar cambios significativos en la comunidad, ya que influye directamente en la cultura de las generaciones más jóvenes y, por ende, en las futuras. Esto fomentará una mayor conciencia sobre los problemas de su ciudad y una mayor disposición para promover el cambio.

En relación con la segunda hipótesis específica, los resultados obtenidos indican una conexión entre los recursos humanos y el compromiso. Se validó la hipótesis alternativa, evidenciando una correlación de 0.517 y un nivel de significancia de 0.00. Esto implica que, mientras se mantenga un manejo adecuado de los recursos humanos y del compromiso, se podrá observar una mejora en la calidad del servicio.

En este contexto, el 40.8% de los usuarios de una municipalidad en Ica señalaron que tanto los recursos humanos como el compromiso y la calidad del servicio se encuentran en niveles bajos. Esto sugiere una deficiente gestión de los recursos humanos, caracterizada por tratos diferenciados y una alta incidencia de burocracia. Esta situación indica un escaso compromiso de los empleados con los objetivos de la institución, así como una limitada autonomía, baja empatía, escasa identidad local y poca conciencia sobre su rol en el desarrollo social. Todos estos factores impactan negativamente en la calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco.

El descontento respecto a la gestión de recursos humanos se origina en que el personal de la municipalidad puede percibir su entorno laboral como poco satisfactorio, enfrentándose a una carga excesiva de trámites y documentación, lo que los lleva a sentirse desmotivados en el desempeño de sus funciones. Por lo tanto, es crucial mejorar este aspecto para fomentar un mayor rendimiento y, en consecuencia, ofrecer un servicio municipal de mejor calidad.

Ante esta situación, Tonato (2020) señala que la calidad del servicio se refiere al cumplimiento de las necesidades del usuario, lo cual no solo se evalúa en función del servicio proporcionado, sino también considerando factores como la duración del proceso y las características de la interacción entre los empleados de la organización y los ciudadanos.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, que aborda la relación entre los recursos financieros y materiales y la calidad de los servicios, se validó la hipótesis alternativa, obteniendo una correlación de 0.537 y un nivel de significancia de 0.00. Esto indica que existe una relación positiva, considerable y significativa entre los recursos financieros y la calidad del servicio en la Municipalidad de Cerro de Pasco, 2024.

De manera similar, Perales (2021) argumenta que la gestión económica municipal no se limita al análisis de los ingresos y gastos de la entidad, sino que también se enfoca en la búsqueda de nuevas estrategias para continuar generando ingresos. Asimismo, López (2020) sostiene que mediante la implementación de programas de desarrollo social sostenibles en Tingo María que generen ingresos locales, se puede facilitar la distribución y utilización de recursos para llevar a cabo proyectos similares, los cuales mejoran los servicios ofrecidos por esta entidad y contribuyen al desarrollo de los sectores más vulnerables.

En resumen, considerando que el 45.3% de los ciudadanos de una municipalidad en Ica percibió un bajo nivel de recursos financieros, materiales y calidad de servicios, se puede entender la existencia de un cuestionamiento continuo sobre la gestión económica de la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco. Esto se debe a la percepción de que la administración no está llevando a cabo una gestión transparente en todos los niveles. Además, se sospecha que los fondos no se asignan de acuerdo con la planificación presupuestaria ni con la priorización de las necesidades de la comunidad, lo que impacta negativamente en la percepción general sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad.

Por lo tanto, una adecuada gestión financiera es esencial para lograr cambios visibles y duraderos en la provincia de Ica, ya que esto conlleva a una mejora en la calidad total de los servicios municipales y, a su vez, promueve el desarrollo. Asimismo, esta gestión financiera debería destinarse en parte a la mejora de los sistemas operativos digitales de la municipalidad y al entorno laboral, con el objetivo de fomentar un estado de satisfacción laboral que influya en la calidad del trato hacia los usuarios, asegurando que sus inquietudes y problemas sean atendidos de manera ágil y efectiva, teniendo en cuenta sus requerimientos culturales y necesidades individuales.

Como conclusiones finales y en relación con los resultados descriptivos de la variable gestión pública, Cruz et al. (2022) halló que el 40.4% de los usuarios de la municipalidad de Abancay considera que la gestión es aceptable, mientras que el 32.3% la califica como totalmente aceptable. Por otro lado, el 23.7% opina que no es ni aceptable ni inaceptable, el 3.4% la considera inaceptable y el 0.3% la ve como totalmente inaceptable. En resumen, el 72.7% de los encuestados no está satisfecho con la gestión administrativa de la municipalidad de Abancay. Estos hallazgos son coherentes con los de esta investigación, donde el 77% de los encuestados mostró un nivel bajo en la gestión pública, un 21% la calificó como muy baja y solo un 2% la consideró alta. Esto sugiere que, tanto en la municipalidad de Abancay como en una municipalidad provincial de Cerro de Pasco, la gestión pública no se está llevando a cabo de acuerdo con las necesidades de la población a la que se dirigen sus servicios.

Finalmente, en relación con los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio, Verde et al. (2020) en su investigación hallaron que el 41.6% de los usuarios de la municipalidad de Trujillo percibieron la calidad del servicio como regular, el 31.1% la consideraron buena y el 27.3% la calificaron como mala. Esto implica que el 72.7% de

los usuarios opinaron que la calidad del servicio en la mencionada municipalidad es aceptable. Estos hallazgos contrastan con los obtenidos en esta investigación, donde se observó que el 75% de la población evaluó la calidad del servicio como baja, el 23% la consideró muy baja y solo el 2% opinó que era alta.

Además, en lo que respecta a los aspectos metodológicos de la investigación, el cuestionario sobre calidad de servicio, aunque fue diseñado en función de la realidad de Ica, no abarca todos los aspectos de los servicios que ofrece la municipalidad, ya que no incluye los trámites administrativos ni la calidad en la ejecución de obras públicas y el desarrollo de programas sociales y medioambientales. Si estos aspectos hubieran sido considerados en el estudio, se habría reflejado de manera más completa la opinión social que desapruueba la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Cerro de Pasco.

En cuanto al instrumento utilizado para medir la gestión pública, este fue elaborado con base en el Gobierno de Chile, lo que lo hace inadecuado para la realidad peruana y, en particular, para la de Ica, ya que se evaluó esta variable según criterios chilenos. Para concluir este apartado, se ha evidenciado que la mayoría de los estudios sugieren una relación directa y significativa entre las variables analizadas, lo que permite generalizar los resultados de este estudio a diversas realidades en la provincia y departamento de Cerro de Pasco.

5. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció que hay una fuerte correlación positiva entre la gestión pública y la calidad de los servicios, con un coeficiente de correlación de $r=0.893$ y un valor $p=0.000$. Esto indica que, en una municipalidad provincial de Cerro de Pasco, en el año 2024, la gestión pública está estrechamente relacionada con la calidad de los servicios.

Segunda: Se identificó una asociación significativa entre la dimensión de liderazgo y la planificación estratégica con la calidad de los servicios, reflejada en un coeficiente de $r=0.521$ y un valor $p=0.000$. Esto sugiere que, en una municipalidad provincial de Cerro de Pasco, en 2024, existe una relación moderada entre el liderazgo y la planificación estratégica en relación con la calidad de los servicios.

Tercera: Se encontró una relación positiva notable entre los recursos humanos y el compromiso con la calidad de los servicios, con un coeficiente de $r=0.517$ y un valor $p=0.000$. Esto implica que, en una municipalidad provincial de Cerro de Pasco, en 2024, hay una relación moderada entre los recursos humanos y el compromiso hacia la calidad de los servicios.

Cuarta: Se determinó que hay una relación positiva significativa entre la gestión de recursos financieros y la calidad de los servicios, con un coeficiente de $r=0.537$ y un valor $p=0.000$. Esto indica que, en una municipalidad provincial de Ica, existe una relación moderada entre la gestión de recursos financieros y la calidad de los servicios.

6. RECOMENDACIONES

Primera: Es fundamental mejorar la gestión pública en una municipalidad provincial de Cerro de Pasco. Para ello, se recomienda al área administrativa que elabore un plan estratégico que no solo contemple las necesidades actuales de la organización y de la comunidad a la que sirve, sino que también anticipe posibles obstáculos en el futuro.

Segunda: Se aconseja al área de recursos humanos desarrollar un programa de capacitación enfocado en el liderazgo, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones, la iniciativa y la motivación en relación con los objetivos organizacionales. Esto resultará en un incremento en los niveles de gestión de recursos humanos y en el compromiso del personal. Además, es crucial implementar una planificación presupuestaria que se base en las necesidades reales y prioritarias de la institución y de la comunidad, asegurando así una adecuada ejecución, lo que contribuirá a optimizar la gestión financiera y de materiales.

Tercera: Ante la observación de un bajo nivel de calidad en el servicio, se sugiere a la municipalidad provincial de Ica que el área de recursos humanos verifique que el personal de la institución implemente un nuevo servicio orientado al desarrollo social en las áreas más necesitadas de Cerro de Pasco, con el fin de ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

Cuarta: Asimismo, se recomienda a la Municipalidad provincial de Cerro de Pasco establecer un canal virtual de atención para reclamos que considere todos los servicios que ofrece la municipalidad. Esto permitirá a los ciudadanos estar informados sobre la calidad de los servicios y facilitará la identificación de las principales causas de los problemas existentes.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios y mis padres por ayudarme en el día a día. También agradezco a la Universidad San Pedro y a los profesores, ya que me han ayudado a superarme y culminar mi carrera de forma exitosa.

El autor

Referencias bibliográficas.

- Aliaga S. y Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. INNOVA Research Journal, 6(1),18-30.
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M., (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, 63(2), 201-206.
<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Revista Gobierno y Gestión Pública, 5(1), 91-110.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Cabanillas, L. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 – 2014*, [Tesis de la Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de la Universidad de Cajamarca.
<https://acortar.link/Wj5Wwo>
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. [Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio de la Universidad de Chimbote.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/726>
- Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). *Calidad de servicio en centros materno-pediátricos del estado Zulia en Venezuela*. Revista Venezolana De Gerencia, 24(86), 395-415.
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23770>
- Castillo, J. (2004). *Reingeniería y gestión municipal* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad de San Marcos. <https://acortar.link/WtiyuU>
- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Ciencia Latina Revista

Científica Multidisciplinar, 4(2), 898-913.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

- Chaca, A. y Rivera L. (2018). *Gestión administrativa para lograr la competitividad de la Empresa Constructora y Multiservicios VALCER S.A.C. – 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). <https://acortar.link/AoebWD>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L., (2021). *Estudios transversales*. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21(1):179-185.
- Charron, N., Lapuente, V. & Annoni, P. (2019). Measuring quality of government in EU regions across space and time. Papers in Regional Science 98(5), 1925– 1953. <https://doi.org/10.1111/pirs.12437>.
- Comisión Europea, (2014). *Fichas temáticas del semestre Europeo: Calidad de administración pública*. <https://acortar.link/NfFx7f>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S. y Valenzuela, A., (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021*. Llamkasun, 3(1), 197–202. <https://orcid.org/0000-0002-2272-5307>
- Delgado, E., Bautista, E., y Ruelas, J., (2019). *Gestión pública, y gobernabilidad democrática, en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018*. Revista Gobierno y Gestión Pública, 5(2), 32-50
<https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n2.03>
- Felcman, I. (2015). *Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después de "Big Bang" paradigmático* [Tesis doctoral, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio de la Universidad de Buenos Aires. <https://acortar.link/vhkYeE>
- Ferdous, J., (2016). *The journey of new public management: an analysis*. International Journal of Business, Economics and Law, 11(2), 26-31. <https://acortar.link/1QmgOC>
- Feven, T., Ibiwani, H. y Noraini A., (2016). *Service Quality and Hotel's Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from Ethiopia*. Electronic

- Journal of Business and Management*, 1(1), 24-32.
<https://acortar.link/uzAUwD>
- Galinelli, B. y Migliore, A., (2015). *Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*. Pagani. <https://acortar.link/0SwweU>
 - Gobierno de Chile (2015). *Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales*. Rialp. <https://acortar.link/4wCxcz>
 - Guisán, M. (2021). *Informe de España y Europa 2021: Salarios, productividad, calidad del sector público y satisfacción ciudadana*. Regional and Sectoral Economic Studies, 21(1), 85-100.
<https://acortar.link/J8ijvk>
 - Hadi, N., Aslam, N. Y Gulzar, A. (2019). *Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Costs in the Pakistan Cellphone Industry*. Sustainability, 11(1), 2-17.
<https://10.3390/su11082408>
 - Hernández, Fernández y Baptista. (2018) *Metodología de la Investigación*, 6ta. Edic. Mc Graw Hill Education.
<https://acortar.link/4hqOE>
 - Hernández, S. y Duana, D., (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9(17), 51-53.
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
 - Henao, L., (2020). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. Contaduría y Administración, 65 (3), 1-23.
<https://acortar.link/TDAgsv>
 - Huanca, J., Morales, C., Zela, C., Talavera, I. (2021). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno*. Polo del conocimiento, 6(1) 479-498. <https://acortar.link/n7pbu8>

- Kisner, M. y Vigoda, E., (2017). *The provenance of public management and its future: is public management here to stay?*. International Journal of Public Sector Management, 30(1), 1-19.
<https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2017-0143>
- Lapuente, V. y Van de Walle, S., (2020). *The effects of new public management on the quality of public services*. Governance Wiley, 33(1), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- López, A. (2020). *Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María*. Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Maizondo, F. y Hidalgo I., (2021). *Modernización y Calidad Del Servicio en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. Revista Gobierno y Gestión Pública, 8(1), 61 - 75.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.06>
- Monsiváis, A., (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. Región y sociedad, 31(1), 1-28. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagomez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5th ed.)*. Ediciones de la U. <https://acortar.link/zjilvS>
- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/Q7XtsZ>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). *Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones*. Municipio al día. <https://municipioaldia.com/>
- Ramya, N. y Kowsalya, A. y Dharanipriya, A., (2019). *Service quality and its dimensions*. EPRA International Journal of research & development, 4(2), 38-41. <https://acortar.link/EsiXz>
- Regulatory & Market environment, (2017). *Quality of Service Regulation Manual*. Telecommunication Development Bureau. <https://acortar.link/Y6WWYr>

- Rita, P., Oliveira, T. y Farisa, A., (2019). *The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping*. Heliyon, 5(10), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Romero, J. (2016). *Un campo en construcción: Sociología de la gerencia*. Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología, 25(4), 143-157. <https://acortar.link/qb4a0T>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (4ª ed.). Visión Universitaria. <https://acortar.link/wsCmC>
- Sánchez, N. y Liendo, N., (2020). *Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales*. Universidad Sergio Arboleda. <http://hdl.handle.net/11232/1405>
- Sosa, D. (2011). *Calidad Total para mandos intermedios*. Editorial Limusa S.A. <https://acortar.link/Cu4U7c>
- Stroińska, E, (2020). *New Public Management as a Tool for Changes in Public Administration*. Journal of Intercultural Management, 12 (4) 1–28. <https://acortar.link/iyu20E>
- Thapa, I., (2020). *Public Administration: Meaning, Scope and Its Nature*. Tribhuvan University. <https://acortar.link/Iq5T9X>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016*. [Tesis de maestría, Universidad de Posgrado del Estado de Quito]. Repositorio de la Universidad de Posgrado del Estado de Quito. <https://acortar.link/soJwZq>
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitario*. Días de Santos. <https://acortar.link/XGxd9k>
- Verde, H., Castañeda, J., Meléndez, J., Gómez, R. Tapia, C. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry*. Revista De Investigación Estadística, 1(1), 1-7. <https://acortar.link/ks5fb7>
- Zhang, P. (2017). *The Impacts of Private Experience on the Employment of Different Public Job Positions*. Public Personnel Management, 46(2), 144–169. <https://doi:10.1177/0091026017702>

ANEXOS

Anexo N°01:

Matriz de operacionalización de las variables

Gestión pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
V. Independiente Gestión Pública	La presidencia del Consejo de Ministros (2018), es importante por que sus acciones representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción	La gestión municipalidad según el Gobierno de Chile (2015) presenta las dimensiones, las cuales son: Liderazgo y planificación estratégica, gestión de recursos humanos y compromisos, y gestión de recursos financieros y materiales	Liderazgo y planificación estratégica.	Liderazgo al formular políticas institucionales	Razón/ordinal
				Desempeño de las autoridades	
				El liderazgo de directivos	
				Elaboración participativa de la misión y visión institucional	
				Objetivo estratégico institucionales	
			Gestión de recursos humanos y compromisos	Compromiso de los trabajadores	
				Cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura	
				Políticas de desarrollo de las personas	
				Acciones de capacitación y actualización	
				Reconocimiento de la labor destacada del trabajador	
			Gestión de recursos financieros y materiales	Orientaciones oportunas	
				Gestión de recursos financieros en la municipalidad	
				Gestión transparente de recursos financieros	
				Política de adquisición y modernización	
				Ingresos y egresos	
				Disposición de recursos materiales en la municipalidad	
				Disponibilidad de recursos materiales para cumplir en las labores asignadas	

V. Dependiente Calidad de servicio	Matsumoto (2015), argumenta que es el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicios que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.	La variable calidad de servicios en base a la municipalidad provincial de Cerro de Pasco (2018), se operacionalizará en tres dimensiones, las cuales son: Servicios públicos de promoción económica y seguridad, Servicio público de registro civil, y Servicio Público de salud y medio ambiente.	Servicio públicos de promoción económica y seguridad	Preocupación para equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicios de seguridad ciudadana	Razón/ordinal
				Alianzas con la policia nacional	
				Actividades de turismo en la ciudad	
				Cuidado y conservación de los lugares turisticos	
				Gestión adecuada de los servicios de comercialización	
				Autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción	
			Servicio público de registro civil	El servicios de registro civil de recien nacidos	Razón/ordinal
				Expedición de partidas de Nacimiento con prontitud	
				Realización de matrimonios	
				Solicitud de expedición de partida de matrimonios con prontitud	
				Apoyo a personas mas necesitadas que perdieron un ser querido	
				Expedición de actas de defunción con prontitud	
			Servicio público de salud y medio ambiente	Acciones de supervision y controlen mercados, restaurants y otros establecimientos	
				Actividades del camal municipal y brindar garantias de salubridad a la población	
				Conservación de las areas verdes y el mini zoológico del campo ferial	
				Gestión de politicas de sembrado de arboles y embellecimiento de la ciudad	
				El servicios de limpieza que Brinda la municipalidad se desarrollo en condiciones optimas	
				Preocupación para equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicios de seguridad ciudadana	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024.

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
Problema general ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024? Problema específico ¿Cuál es el nivel de relación entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de servicio?	Variable independiente Gestión Pública Variable dependiente Calidad de servicio	Objetivo general: Determinar el nivel de relación entre la gestión pública con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024. Objetivos específicos: Determinar el nivel de relación que existe entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024. Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024. Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024	Hipotesis general: La gestión pública tiene una fuerte relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024. Hipótesis específica: Existe una relación positiva considerable entre el liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024. Existe una relación positiva y considerable entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024. Existe un relación positiva y considerable entre la gestión de recursos financieros con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024.	Tipo de Investigación: Basica-Cuantitativo Diseño: Descriptivo, no Experimental y de índole correlacional-transversal Población Todos los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco. Muestra Conformado por 384 usuarios de la Comuna. Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario aplicado a trabajadores y usuarios de la Municipalidad provincial de Cerro de Pasco.

Anexo N°3:

Cuestionario de Gestión Pública

Estimados colaboradores, solicitamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario.

La información es de carácter confidencial y anónima.

Agradeceré su valiosa colaboración.

OBJETIVO: Determinar el nivel de relación entre la gestión pública con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024

DIRIGIDO AL: Personal de la Municipalidad provincial de Cerro de Pasco

INSTRUCCIONES

Leer con atención y responder correctamente las preguntas señalando con un aspa (x) en una sola alternativa considerando la escala de medición.

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
5	4	3	2	1

N°	Items	5	4	3	2	1
Variable Independiente “Gestión Pública”						
Dimensión 1: Liderazgo y planificación estratégica						
1	En la municipalidad las autoridades y directivos demuestran capacidad de liderazgo al formular políticas institucionales de alto impacto					
2	El desempeño de las autoridades de la municipalidad inspiran un mejor desempeño en los trabajadores					
3	El liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad					
4	En la municipalidad elabora de manera participativa la misión y visión institucional					
5	Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos institucionales					

6	Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad con prioridad					
Dimensión 2: Gestión de recursos humanos y compromiso						
7	Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad					
8	Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejora el servicio que se brinda a los vecinos					
9	Los trabajadores de la municipalidad se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura					
10	En la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.					
11	Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores					
12	Los trabajadores de la municipalidad reciben orientaciones oportunas de los directivos en procura de mejorar su labor					
Dimensión 3: Gestión de recursos financieros y materiales						
13	Existe una adecuada planificación optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad					
14	En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recadado					
15	Se informe periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad					
16	En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad					
17	Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad					
18	Existe disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas					

Anexo N°4:

Cuestionario sobre Calidad de Servicios

Estimados colaboradores, solicitamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario.

La información es de carácter confidencial y anónima.

Agradeceré su valiosa colaboración.

OBJETIVO: Determinar el nivel de relación entre la gestión pública con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco, periodo 2024

DIRIGIDO AL: Usuario de la Municipalidad provincial de Cerro de Pasco

INSTRUCCIONES

Leer con atención y responder correctamente las preguntas señalando con un aspa (x) en una sola alternativa considerando la escala de medición.

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
5	4	3	2	1

N°	Items	5	4	3	2	1
Variable Dependiente “Calidad de servicio”						
Dimensión 1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad						
1	La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana					
2	La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana					
3	La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad					
4	La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Huacachina					
5	La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento					

6	La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción					
Dimensión 2: Servicio Público de registro Civil						
7	En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos					
8	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de Nacimiento con prontitud					
9	La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar					
10	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud					
11	La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido					
12	La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud					
Dimensión 3: Servicio Público de salud y medio ambiente						
13	La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para					
14	Las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población					
15	La municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial					
16	La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad					
17	El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones optimas					
18	La municipalidad se preocupa por embellecer la ciudad					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

V. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Cynthia Tatiana Padilla Colorado

Fecha: Marzo 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Antonny Kenlly Fukuhara Collantes

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
 DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

VI. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					18
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas					18
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				16	
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				16	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			18		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?			18		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			18		
Sumatoria parcial				102	32	36
Sumatoria Total		170				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.85				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

- VII. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

170	=	0.85
-----	---	------

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


.....
Cynthia Tatiana Padilla Colorado
Matricula N° 02-9852

Firma del experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

V. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Lourdes Valeria Villegas Mendoza

Fecha: Marzo 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Antonny Kennlly Fukuhara Collantes

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
 DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

VI. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas			18		
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					17
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			17		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				67	88	17
Sumatoria Total		172				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.86				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

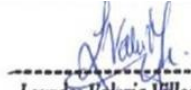
- VII. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

172	=	0.86
-----	---	------

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


Lourdes Valeria Villegas Mendoza
MATRICULA N° 04 - 5661

Firma del experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

V. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Wilmer Román Rivera Requejo

Fecha: Marzo 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Antonny Kennlly Fukuhara Collantes

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
 DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

VI. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				16	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			17		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			17		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			18		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				16	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					18
Sumatoria parcial				84	67	18
Sumatoria Total		169				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.85				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

- VII. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

169	=	0.85
-----	---	------

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



C.P.C. WALTER OMAR RIVERA REQUICHO
MAT: 827427
Mtro. EN GESTIÓN PÚBLICA

Mg. en Gestión Pública
DNI: 32984859



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

V. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Cynthia Tatiana Padilla Colorado

Fecha: Marzo 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Antonny Kenlly Fukuhara Collantes

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
 DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

VI. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					15
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas					16
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				15	
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				15	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			18		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?			18		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			18		
Sumatoria parcial				102	30	31
Sumatoria Total		163				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.82				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

VII. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

163	=	0.82
-----	---	------

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


.....
Cynthia Tatiana Padilla Colorado
Matricula N° 02-9852

Firma del experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

V. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Lourdes Valeria Villegas Mendoza

Fecha: Marzo 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Antonny Kennlly Fukuhara Collantes

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
 DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

VI. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas			15		
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				16	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					17
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			15		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				62	85	17
Sumatoria Total		164				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.82				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

VIII. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

164	=	0.82
-----	---	------

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


Lourdes Valeria Villegas Mendoza
MATRICULA N° 04 - 5661

Firma del experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

V. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Wilmer Román Rivera Requejo

Fecha: Marzo 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Antonny Kennlly Fukuhara Collantes

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
 DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

VI. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				16	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			17		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			15		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			15		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			18		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				16	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					16
Sumatoria parcial				80	67	16
Sumatoria Total		163				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.82				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

- VII. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

163	=	0.82
-----	---	------

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



C.P.C. WALTER OMAR RIVERA REQUENO
MAT: 827427
Mtro. EN GESTIÓN PÚBLICA

Mg. en Gestión Pública
DNI: 32984859

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
FUKUHARA COLLANTES ANTONNY KENLLY		47224918	antonnyfukuhara@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024			
5. Programa Académico			
ADMINISTRACION			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (info@repositorio.usp.edu.pe)	☐ Acceso restringido ³ (info@repositorio.usp.edu.pe) (*)		
(i) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente, dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁴

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁵

	
	Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	13	01	2026

Importante

- Según Resolución Consejo Directivo 14055-2015-01/USP-EDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 6, inciso 6.2.
- Ley 14203, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.G. 005-2015-RM.
- Si el autor otorga el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor otorgue la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resúmenes de la obra, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1404-2015-CONICYTIC-DECD (Ley 1404-2015) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, e innovadoras. Estas licencias permiten garantizar que el autor obtenga el máximo beneficio.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-REI/UT, Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resúmenes en sus repositorios institucionales prestando el servicio de acceso abierto restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital REI/UT, a través del Repositorio ALICIA.

Nota: En caso de falsedad de los datos, se procederá de acuerdo a la Ley 27996, art. 52, párr. 52.3).

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional Digital

GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CERRO DE PASCO, PERIODO 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	13%	%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	14%
2	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.archive.org Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%

9	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1 %
	Trabajo del estudiante	
10	repositorio.usmp.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
11	revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
12	Submitted to Escuela de Posgrado Newman	<1 %
	Trabajo del estudiante	
13	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes	<1 %
	Trabajo del estudiante	
14	www.coursehero.com	<1 %
	Fuente de Internet	
15	repositorio.une.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
16	repositorio.unap.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
17	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
18	www.finanzas.df.gob.mx	<1 %
	Fuente de Internet	
19	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	<1 %
	Trabajo del estudiante	

20	gredos.usal.es Fuente de Internet	<1 %
21	mikeparkes.eu Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	revistas.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
28	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
29	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
30	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

32	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	revistas.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	visorsig.oefa.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.solucionesong.org Fuente de Internet	<1 %
37	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
41	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
42	press.religacion.com Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

44	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	universita.ux.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
50	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	<1 %
51	www.alejandrobarrros.com Fuente de Internet	<1 %
52	www.alterini.org Fuente de Internet	<1 %
53	www.catalogo.ucateci.edu.do Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 6 words