

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASHAPAMPA, SIHUAS, ANCASH - 2024**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en  
Administración**

**Autor**

Zavaleta Castillo, Ronaldo Eugenio

**Código ORCID** – 0009-0008-9796-4127

**Asesor**

Luján Torres, Jorge Alejandro

**Código ORCID** – 0000-0001-7194-2917

**Nuevo Chimbote, Ancash**

**2024**

## INDICE GENERAL

	<b>Páginas</b>
PALABRAS CLAVE .....	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD .....	vi
TITULO .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCION .....	1
METODOLOGIA .....	23
Tipo y diseño de investigación .....	23
Técnicas e instrumentos de investigación .....	24
Procedimiento y análisis de datos .....	24
RESULTADOS .....	25
Análisis y discusión .....	38
CONCLUSIONES .....	45
RECOMENDACIONES .....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	48
ANEXOS Y APENDICES .....	56

## INDICE DE TABLAS

Página

**Tabla 1**

Explicación de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....26

**Tabla 2**

Explicación de la dimensión Talento Humano en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. ....26

**Tabla 3**

Explicación de la dimensión Procesos en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....27

**Tabla 4**

Explicación de la dimensión Presupuestos en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....27

**Tabla 5**

Análisis de la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. ....28

**Tabla 6**

Análisis de la dimensión capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. ....28

**Tabla 7**

Análisis de la dimensión fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. ....29

**Tabla 8**

Análisis de la dimensión Seguridad en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. ....29

**Tabla 9**

Determinación de la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....30

**Tabla 10**

Análisis de correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....31

**Tabla 11**

Identificación de la relación del talento humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....33

**Tabla 12**

Análisis de correlación del talento humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....33

**Tabla 13**

Descripción de la relación de los procesos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....35

**Tabla 14**

Análisis de correlación de los procesos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....35

**Tabla 15**

Determinación de la relación del presupuesto y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....37

**Tabla 16**

Análisis de correlación de los presupuestos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....37

## INDICE DE FIGURAS

Página

### **Figura 1**

Diagrama de dispersión de la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....32

### **Figura 2**

Diagrama de dispersión del talento humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....34

### **Figura 3**

Diagrama de dispersión de los procesos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....36

### **Figura 4**

Diagrama de dispersión de los presupuestos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.....38

**PALABRAS CLAVE:**

Gestión municipal, calidad de servicio público

**Línea de investigación**

<b>Línea del programa</b>	Gerencia estratégica
<b>Área</b>	Ciencias sociales
<b>Sub-área</b>	Economía y Negocio
<b>Disciplina</b>	Negocios y Management
<b>Sub línea</b>	Gestión empresarial

**Line of Research**

<b>Program Line</b>	Strategic management
<b>Área</b>	social science
<b>Sub-área</b>	economy and business
<b>Discipline</b>	Business y Management
<b>Sub line</b>	business management

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASHAPAMPA, SIHUAS, ANCASH - 2024.” del (a) estudiante: **Ronaldo Eugenio Zavaleta Castillo**, identificado(a) con Código N° **1116101931**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 30%, 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, 5 de Febrero 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**

**LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASHAPAMPA, SIHUAS, ANCASH -  
2024.**

## **RESUMEN**

El propósito del estudio actual fue establecer una relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la Entidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en 2024.

Se tuvo como metodología utilizar el: Tipo no experimental, de orientación cuantitativa y básica, el diseño se realizó de manera descriptiva, correlacional y de tipo transversal. La población y el grupo de estudio fueron los 30 trabajadores con un puesto asignado y empleados en la Entidad Distrital de Cashapampa. Se empleó un sondeo como herramienta y método de investigación.

La investigación concluyó señalando que hay una correlación a través de la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Concejo Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024; ya que el grado de significancia es inferior a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Así pues, la Hipótesis alternativa fue aceptada y la Hipótesis nula fue rechazada.

## **ABSTRACT**

The current research aims to establish the correlation between municipal management and the quality of public services in the District Municipality of Cashapampa, Sihuas, Ancash, for the year 2024.

The methodology used was: non-experimental type, quantitative and basic orientation, the design was descriptive, correlational and cross-sectional. The population and the study group were the 30 workers with an assigned position and employed in the Cashapampa District Municipality. The survey was used as a research tool and the questionnaire as a research method.

The research concluded that there is a correlation between municipal management and the quality of public service in the District Municipality of Cashapampa, Sihuas, Ancash, in the year 2024; since the degree of significance is less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Thus, the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected.

## INTRODUCCION

En el presente estudio de investigación se consideró antecedentes locales, nacionales e internacionales. Melgarejo Vásquez (2023) en su estudio llamado "El vínculo de la importancia del servicio y la satisfacción del cliente de la Oficina RENIEC de Moquegua 2023", con el propósito de conseguir el título de maestría. Menciona que la falta de competidores en el ámbito acerca de los servicios proporcionados por la entidad, lleva a que las instituciones se conviertan en monopolios, lo que a menudo genera frustración y retrasos en la obtención del servicio, y los clientes a menudo se enfrentan a trámites complejos y largos, lo que puede generar frustración y retrasos en la obtención del servicio. El Plan estratégico institucional (PEI) 2021-2025, que busca la Política de Modernización del Estado, es una de las acciones tomadas. El PEI menciona una serie de objetivos estratégicos institucionales, uno de los cuales es El RENIEC implementa tecnología para mejorar los procesos de identidad e identificación digital y permitir el comercio electrónico a la población. Por lo tanto, en el siguiente estudio investigaremos cómo la calidad del servicio brindado por EL RENIEC está relacionada con la satisfacción del cliente, estudiando la correlación entre estas dos variables para establecer si el servicio es bien acogido por la comunidad. Ayllón Reyme (2023). En su trabajo denominado "Administración Consejo y Condición de servicio en el municipio distrital de Asia, 2022" (tesis de maestría). El propósito primordial es definir la unión de la administración municipal y la consideración del servicio en el municipio de Asia, 2022. Para la investigación, utilizo un método cuantitativo básico con diseño. no experimental y de alto grado de correlación. El propósito principal es establecer la concordancia entre las dos variables, la administración municipal y la calidad del servicio, entre ellas. La investigación contempló a 160 trabajadores del G.L. de Asia. Además, se utilizó como la encuesta como herramienta para la recopilación de información. Los instrumentos fueron validados bajo el criterio de especialistas para la investigación, los especialistas emplearon los métodos: Alfa de Cronbach. se muestra en los resultados la importancia significativa, con un nivel del 5% y una

valoración de ( $p=0,000 < 0,05$ ); se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alternativa. Esto conduce a la conclusión de que la administración municipal tiene una relación con la calidad del servicio en el gobierno local de Asia durante 2022. Portillo (2023) realiza su estudio denominado "Gestión municipal y presupuesto participativo en la Alcaldía Provincial de Antabamba - 2019" con el objetivo de tener el grado de título de licenciado en ciencias políticas y gobernabilidad. Como metas concretas, nos proponemos examinar la correlación entre el crecimiento organizacional, el sistema administrativo de planificación, el sistema administrativo de presupuestos y la gobernabilidad con la variable presupuesto participativo. El grupo de estudio estuvo compuesto por 42 empleados. Los resultados de esta investigación indican un coeficiente de la correlación de Spearmans es  $Rho= 0.7787$ , para la hipótesis general, un coeficiente que nos habilita para afirmar que muestra una relación significativa entre la administración municipal y el presupuesto participativo. Basándose en estos hallazgos, este estudio finaliza sosteniendo que existe una correlación relevante entre la administración municipal y el presupuesto participativo en el Gobierno Provincial de Antabamba en el año 2019.

Concepción (2022). En su investigación denominada "Administración concejil y la clase del servicio que se brinda al poblador en el organismo municipal de la provincia del Santa, 2022". (tesis de doctorado). Su meta es la unión entre la administración municipal y la calidad del servicio al ciudadano en la entidad distrital de Santa. Se empleará el método fundamental de investigación cuantitativa de diseño no experimental, seleccionando una muestra específica como no probabilística por conveniencia Se empleó un cuestionario para recolectar datos para cada variable. Se verificó por especialistas y se reconoció como fiable para el instrumento que mide la administración local y la aptitud de los servicios. Los descubrimientos señalan que el coeficiente de correlación es  $r=0,612$ , indica la correlación relevante de la administración local con la calidad del servicio, dado que se detectó un nivel de  $p = 0.000$ . por lo que esto es menor al 5% ( $p = 0.05$ ). Matos (2022) en su búsqueda denominada "Equidad entre la Administración Municipal y la Calidad del Servicio Público en el Concejo Distrital de Jesús Mara, 2020. con la finalidad de elegir la

carrera de licenciatura en Administración. Ejecuta un método transversal no experimental con un grupo de treinta y tres personas a los que se les aplicó el método de encuesta mediante el cuestionario que consta de dos preguntas verificadas por especialistas en la calidad de los servicios públicos y la administración municipal en la Entidad Distrital de Jesús María., Se identificó una relación de gran importancia ( $Rho$  de Spearman = 0,896,  $p = 0,00$ ) de la administración municipal y la calidad de los servicios públicos. Se calculó que la eficacia de la gestión local se situaba en el 24,2% y la calidad del servicio público se situaba en el 27,3%. Es probable deducir que la calidad de los servicios públicos ha decrecido al mismo tiempo que la salud de la administración municipal no se encuentra en buen estado. Se propuso tener en consideración las particularidades de la variable de calidad en los servicios públicos, dado que este fenómeno es importante para determinar las causas de demoras en los proyectos de implementación, procedimientos, ausencia de comunicación y en general en diversos servicios que proporciona la administración local. Estrada (2022). En el estudio denominado "Administración Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Lima - Perú, 2021", realizado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. La investigación empleó una metodología cuantitativa, de correlación, no experimental y de corte transversal. En términos metodológicos, utilizamos un diseño de encuesta y se evaluaron las variables mediante dos cuestionarios meticulosamente revisados y de gran confianza. Tanto el grupo de estudio como el grupo de muestra se conformaban por 93 personas dividido entre: administradores municipales, miembros de juntas vecinales. El descubrimiento más relevante reveló es una correlación estadísticamente relevante con  $p=0,000$  y una correlación positiva significativa con  $r=0,928$  entre la calidad de los servicios públicos y la administración local. los hallazgos más relevantes, notamos que el 0% de los participantes en la encuesta consideró el nivel de administración municipal muy insuficiente, el 6,5% lo consideró insuficiente, el 35,5% lo consideró aceptable, el 41% lo consideró óptimo y el 5% lo consideró sobresaliente. Igualmente, un 2,5% opinó que la calidad de los servicios era excelente, un 12,8% consideró optimo, un 34% considerable, un 40,6% deficiente y un 10% muy deficiente. Los hallazgos muestran una discrepancia

entre la percepción del público en general y los funcionarios de su trabajo, lo que finalmente define el nivel de servicio que brindan los gobiernos locales.

Makki y Zein (2021) llevaron a cabo un estudio titulado: "The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities." In *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, de la República Libanesa. Presenta un estudio descriptivo, no experimental, que emplea técnicas tanto cualitativas como cuantitativas. La población y el grupo seleccionado comprenden Los participantes fueron seleccionados de manera aleatoria y el grupo final consistió en 60 trabajadores municipales de Líbano para explicar los elementos sobre la cultura, el ambiente y la actividad de las instituciones de administración pública. Se recolectaron datos de 85 participantes, el número inicial de cuestionarios enviados; no obstante, 25 fueron considerados inválidos debido a la falta de respuestas o respuestas incompletas, lo que conllevó a un total de 60 empleados. Se ha determinado que en la municipalidad de Líbano se solicita una transformación en la calidad del servicio proporcionado. Esto se hizo claro al examinar las respuestas de los participantes en la encuesta, quienes fueron escogidos de manera aleatoria, pero que eran de los estratos medios y altos de la clase media del sector municipal. Cada día, la gestión pública en Líbano, al igual que en todas las naciones en vías de desarrollo, se topa con nuevos retos en los sectores económico, social y cultural. Esto indica que todos, instituciones, individuos y comunidad, necesitan evolucionar. Arraya (2021) realizó su estudio denominado "Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco - 2020" con el objetivo de conseguir el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, en la Universidad Alas Peruanas, Cusco. El objetivo era describir la relación de la gestión y la calidad del servicio en la Alcaldía distrital de San Sebastián durante el año 2020. De esta manera, se identificará los aspectos más sobresalientes en la misión de la municipalidad distrital de San Sebastián. El propósito de la investigación es proponer habilidades para mejorar la calidad, fomentando una transformación del pensamiento convencional y aceptando las modificaciones dentro de la institución, con el fin de alcanzar un servicio

más óptimo que es el pilar esencial y primordial para el adecuado funcionamiento de la sociedad. Avendaño & Tapia (2021) en su estudio denominado "Gestión municipal y desarrollo local desde la percepción de los residentes del distrito de San Pedro de Cachora, 2021", con el propósito de conseguir el título profesional de licenciatura en Ciencia Política y Gobernabilidad otorgado por la Universidad Nacional Micaela Bastidas, Apurímac Perú, buscan establecer la correlación entre las variables de administración municipal y el progreso local, Los hallazgos obtenidos indicaron El 13.3% de la población obtiene la administración municipal como muy deficiente, mientras que el 64.4% la percibe como deficiente. De igual manera, el 7% de la población ve el desarrollo local de manera muy negativa, mientras que el 44.4% lo ve de manera negativa. Así pues, se obtuvo un resultado favorable en la hipótesis general, con un Rho Spearman de 0,638 evidenciando una correlación positiva de media a significativa en relación al progreso local. Ayala & blanco (2021) en su investigación titulada Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021. (tesis de licenciatura). Nos señala que su estudio se desarrolla en un enfoque básico, descriptivo, no experimental y de correlación. La investigación contempló a 55 empleados de la Dirección de Administración y Finanzas del municipio. Se escogerá toda la población ya que el estudio sugería una muestra de censo. El procedimiento utilizado es la encuesta que se utilizó como instrumento. Para la primera variable, la administración local, tuvo 20 preguntas y 13 para la calidad del servicio público. Los jueces examinaron los instrumentos y obtuvieron un índice de confiabilidad de 0,930 para la encuesta de administración municipal y un índice de calidad del servicio público de 0,927. Los descubrimientos señalan que se encuentra una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, en un distrito municipal, durante 2021. Se realiza las medidas que la administración municipal se mejora, también se incrementa la calidad del servicio público. Moreno (2021) realiza su estudio denominado "Percepción en la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2019" (tesis de grado de licenciatura). Su principal meta fue evaluar la índole del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora durante el año 2019. El análisis adopta una metodología de forma cuantitativa y es de carácter descriptivo, con

una población de 190 individuos. Se determinó que, de las cinco dimensiones de este estudio, la capacidad de seguridad y, por ende, la dimensión de elementos tangibles obtuvo la calificación más baja, mientras que la dimensión de empatía y fiabilidad obtuvo las calificaciones más elevadas. Esto implica que gran parte de los pobladores no están completamente satisfechos con los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Pacora.

García (2020). Indica que su objetivo de este estudio fue determinar el efecto de la gestión municipal en el presupuesto participativo, basándose de la información proporcionada por los trabajadores de la Entidad Metropolitana de Lima durante el año 2019. La metodología utilizada fue la deductiva hipotética, de carácter cuantitativo y transversal, de diseño no experimental y con una orientación descriptiva y correlacional. El grupo de estudio se conformó por 149 trabajadores de la Municipalidad de Lima, de los cuales se eligió un conjunto de 108 empleados mediante un método aleatorio simple probabilístico. El procedimiento empleado de la recopilación de datos fue la encuesta, El resultado alcanzado al emplear la hipótesis general indica que, la gestión municipal ejerce un efecto significativo en el presupuesto participativo de la Municipalidad Metropolitana de Lima para el año 2019. Fabián Ríos (2020), dentro de su estudio denominado Gestión municipal y calidad en el servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020 (tesis de maestría). Su objetivo principal era establecer la conexión de la gestión municipal y la aptitud al ciudadano en el distrito municipal de Los Olivos durante 2020. La metodología se utilizó de manera deductiva hipotética y la estructura del estudio fue de tipo transversal no experimental. El grupo comprendió a 83 trabajadores y se realizó una encuesta para recopilar la información. Los datos se recopilaron a través de cuestionarios, que se validada por juicios de expertos y evaluados por el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach. Al contrastar la hipótesis general, se obtuvo la siguiente conclusión: que hay correlación entre la administración municipal y la calidad del servicio al ciudadano en la M. D. de Los Olivos - 2020, ya que los hallazgos indican un vínculo entre los resultados. El coeficiente de,432 está en la zona de valores positivos elevados, y el análisis de

significancia señala que  $p = 0.000 < 0.05$ . Es posible inferir que la excelencia en el servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos se basa en la optimización de la administración municipal.

Delgado Bardales y Rodríguez García (2020) llevaron a cabo un estudio denominado: "Administración de Recursos Humanos y ética de los trabajadores municipales" con el objetivo de alcanzar la titulación de Maestro en Administración Pública, en la Universidad Cesar Vallejo. En cuanto a la metodología, el diseño de la investigación es descriptivo y se realiza un análisis sistemático. Implementar una estrategia de administración de recursos humanos que fomente una cultura de brindar servicios en la Municipalidad Provincial de Rioja. En términos metodológicos, la investigación fue sencilla y detallada y se realizó con el objetivo de proporcionar una sugerencia que contenía un enfoque innovador para la participación del público. A continuación, emplearon un cuestionario para llevar a cabo el procedimiento de recolección de información. La investigación también empleó entrevistas por teléfono. Además, llevaron a cabo una revisión de veinte artículos vinculados al asunto del alto impacto. Para finalizar, el objetivo de todo el estudio es mostrar el hallazgo de una correlación positiva de la variable de gestión municipal y la variable de calidad del servicio; en resumen, si los trabajadores del sector público llevan a cabo una gestión municipal deficiente, esto llevará a resultados de calidad inferiores. Los trabajos ofrecidos a la población deberán ser confiables y seguros, lo suficientemente integrales para satisfacer sus necesidades y garantizar la calidad. Según los expertos en ciencia, resulta crucial mejorar la estructura y el funcionamiento de las entidades para hacerlas más accesibles para los habitantes. Castillo et al., (2020) realizaron un estudio titulada: "Quality of municipal service from the perspective of the citizen ", (Artículo científico) de la Universidad César Vallejo, Lima Perú. El objetivo fue describir la calidad del servicio municipal desde el punto de vista del ciudadano. En términos metodológicos, se utilizó una metodología descriptiva, no experimental, de diseño transaccional o transversal. Concluyó que el estudio evidencia que el servicio municipal, desde el punto de vista del ciudadano, debe estar al servicio del mismo, por lo que el distrito de Morales

tiene la obligación de proporcionar un servicio de excelente calidad. El modelo SERVQUAL menciona que, la dimensión de tangibilidad presenta un nivel del 42.7%. Las valoraciones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía muestran un nivel del 53.1%, respectivamente. Es deber de los habitantes demandar la calidad del servicio y colaborar con la administración para garantizar que la gestión municipal satisfaga sus necesidades. Ccormoray & Quintanilla (2020) en su trabajo titulada “Gestión municipal y calidad del servicio público en el gobierno local de Cotaruse, año 2019” optar el Título de de Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad por la Universidad Nacional de Apurímac Perú, Lo primordial de esta investigación es obtener el nivel de unión entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. La metodología de este estudio es descriptiva y correlacional. El grupo de estudio estaba compuesto por 69 habitantes de las nueve comunidades del distrito de Cotaruse y 36 empleados municipales. En conclusión, se confirmó la hipótesis alternativa validando la relación directa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos, lo que indica una adecuada gestión municipal ofrece servicios de excelente calidad. Gamechu G. (2019) trabajo en su investigación: “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality”, de Oromia Region, Ethiopia.” Expone un análisis de naturaleza cuantitativa y cualitativa, no experimental, donde los datos utilizaron fueron primarios y secundarios. La población y el grupo de muestra estaban compuestos por 385 individuos, distribuidos a los clientes del municipio durante el horario de trabajo. Se empleó la versión de SPSS para examinar la información recolectada. Los científicos emplearon correlaciones y regresiones múltiples para examinar la interacción entre las variables dependientes e independientes. Se ha determinado que la calidad del servicio del Ayuntamiento es insuficiente, por ejemplo, los clientes no se mostraron complacidos con el trato que obtuvieron del personal municipal y los clientes manifestaron su insatisfacción por la inadecuada atención, en particular porque no se les proporcionó el servicio en el tiempo establecido. El investigador también propuso que las entidades de gestión de tierras del municipio que se prioriza la satisfacción del cliente, fortaleciendo sus esfuerzos para examinar las 16 (05) dimensiones de calidad más relevantes. (Reliability,

Responsiveness, Tangability, Assurance y Empathy). Rivera, (2019), en su investigación sobre "calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Green andes Ecuador, con el objetivo de obtener el grado de Magíster como administrador de Empresas de la U.C. de Santiago de Guayaquil", mi propósito es establecer la aclaración de los clientes exportadores de la empresa Green andes Ecuador. De forma metodológica, utiliza el enfoque cuantitativo y SERVQUAL. Terminando que las dimensiones de fiabilidad y respuesta tienen un impacto negativo; por ende, se aconseja perfeccionar los procesos en los sectores enfocados en el servicio al cliente exportador. Huanca (2019) resalta este aspecto en su investigación titulada "Gestión Municipal y la calidad de vida de los residentes del distrito de Villa Salvador, 2012-2016." La escala de Likert fue utilizada en un conjunto de 92 familias cabeza de familia. Se puede inferir una estrecha relación entre la gestión municipal y la calidad de vida de los habitantes. Chávez et al., (2019) Su investigación denominada: "Análisis de la administración local enfocada en las prestaciones de limpieza, seguridad y transporte desde el punto de vista del ciudadano, sugerencias de mejora, San Luis - 2017", con el objetivo de seleccionar la carrera de Maestro en Gobierno y Gestión Pública, en la Universidad San Martín de Porras, en Perú. El enfoque fue cuantitativo de nivel descriptivo/correlacional, no experimental de naturaleza transversal. La finalidad de la investigación es apreciar la perspectiva del ciudadano como de gran importancia para garantizar que la administración municipal del distrito de San Luis se lleve a cabo de manera eficiente. Además, se consideraron varios elementos relacionados con los servicios esenciales, como la seguridad ciudadana, la administración de desechos sólidos, el transporte público y los proyectos o sugerencias para llevar a cabo en 2017. Se descubrió que los residentes del distrito de San Luis no tienen una óptima percepción de la administración municipal. Esto se refleja en los hallazgos de los participantes en la encuesta respecto a los servicios de transporte público, seguridad ciudadana, recolección de residuos sólidos y desechos sólidos, indicando según el nivel regular del 63,3%, un nivel insuficiente del 17% y un nivel favorable del 19,7%. Esto señala que los servicios básicos son deficientes en comparación con lo que se anticipa de ellos. Los servicios fundamentales proporcionados a la comunidad no fueron de

excelente calidad, lo que provocó una mala imagen de la administración municipal entre los ciudadanos. De igual forma, se ha tomado en cuenta la siguiente base científica: De acuerdo con la Real Academia Española (2012), citada por Iglesias, A. (2013), se ha tomado en cuenta la variable gestión. El término latino "gestio" y "-onis" El término "gestión" y "administración" poseen un sentido diferente. Respecto a la definición anterior, la gestión es un trabajo crucial que realizan los G.L. para resolver los problemas que surgen de la demanda. La gestión es eficaz y eficiente de los recursos del organismo para lograr sus objetivos.

De acuerdo a Iglesias, A. (2013), afirma que la administración es la administración eficaz de recursos económicos, financieros y materiales de una entidad para alcanzar sus metas. El escritor también sostiene que la administración abarca en su totalidad los procesos (tanto tangibles como intangibles), sistemas, protocolos y demás, que se encuentran en constante evolución.

La gestión pública. Para una mejor comprensión de la administración municipal, se puede describir la administración pública como "el grupo de acciones a través de las cuales las entidades buscan alcanzar sus objetivos, metas y fines, los cuales se encuentran enmarcados por las políticas gubernamentales dictadas por el Poder Ejecutivo". (Congreso Nacional, Ley número 277785). Metcalfe, L. & Sue, R. (1989), El trabajo de la administración pública consiste en seleccionar el método más eficaz para alcanzar las metas colectivas. "Se refiere a sistemas de decisión para la distribución y asignación de los fondos públicos, con el objetivo de proporcionar el servicio más óptimo a los usuarios", en resumen. Además, la administración posibilita que el estado establezca e instaure políticas, suministre bienes y servicios, todo ello bajo la regulación.

Igualmente, para fortalecer una gestión pública óptima, es necesario considerar algunos factores: Gestión de procedimientos: El gobierno lidera las acciones de todos los trabajadores públicos, por lo que resulta imprescindible una planificación cuantificable y posible de los desarrollos vinculados a las necesidades públicas. El manejo en

representación de la autoridad. El control de los líderes les permite tomar decisiones en beneficio de los ciudadanos, lo que promueve una eficaz autoridad. Con una relación directa con la neutralidad: Esto implica que el sector público necesita procedimientos que satisfagan las necesidades de los pobladores.

Gestión Municipal, El concejo es un ente que es parte de lo territorial del Estado de manera estructural, de manera jurídica y habilidad que alcanzar sus objetivos, los cuales incluyen: territorio, población y organización territorial, Asensio, P. (2012). Asimismo, el propósito del municipio, con toda su organización y estructura, es proporcionar satisfacción a los residentes de su comunidad. Después se define la administración municipal y sus elementos. Según Asensio, P. (2012), la gerencia municipal incluye todas las actividades que llevan a cabo los municipios dependientes y municipales con la meta de lograr las metas y objetivos definidos mediante planes y cronogramas laborales, a través de la interrelación e integración de recursos materiales y financieros. Igualmente, el autor señala que el gobierno municipal tiene que acatar lo siguiente: Implementación de planes, programas laborales y normas definidas para la ejecución de la administración pública municipal. Establecimiento de las restricciones de capacidades de las autoridades, funcionarios y funcionarios públicos en sus puestos y roles. Actualización y adaptación adecuada de los sistemas, procedimientos y técnicas laborales. Monitoreo, valoración y supervisión de los programas, proyectos y construcciones municipales.

Desde otra perspectiva, de acuerdo con la contribución de Metcalfe, L. & Sue, R. (1989), se denomina administración municipal de manera eficaz realizados dentro de los recursos de la entidad como gobierno político, económico y administrativo que tienen a través de la autoridad correspondiente. El equipo debe ser autónomo y creativo, enfocado en la ética y el respeto a la familia, a la comunidad y al estado para alcanzar resultados eficaces y eficientes, lo cual contribuirá a disminuir la corrupción.

Los Elementos de la Gestión Municipal: Varios autores definieron los factores que se mencionan en el análisis del progreso de la investigación: Capacidad humana. Con el

transcurso del tiempo, las denominaciones de "recursos humanos", "capital humano" y "talento humano" se modificaron en función de la relevancia que poseían para los trabajadores de la entidad. En la actualidad, se designa al personal, el cual es el componente más exacto de la empresa en comparación con los demás recursos, por lo que requiere una gestión meticulosa. Un empleado público de un municipio es aquel que desempeña sus responsabilidades de forma obligatoria, ya sea por mandato de la ley o por designación de la autoridad correspondiente, Asensio, P. (2012). De acuerdo con Chiavenato, I. (2009), indica que se desarrolla en un sistema abierto que le brinda la oportunidad de crecer con libertad, autonomía y cobertura.

Como parte de la gestión municipal, los recursos humanos son cruciales para lograr las metas y objetivos fijados para el beneficio de los habitantes de cada jurisdicción. Procedimientos. De acuerdo con Medina, A. (2005), establece que un procedimiento de series organizadas y coherente de acciones reiterativas cuyo resultado posee un valor interno para su población, Los procedimientos son un componente crucial de una adecuada administración en organismos públicos. La concentración en los procesos contribuye al aumento de la productividad y a la creación de efectividad público, lo que implica el máximo potencial de transformación de las iniciativas de cambio para conseguir el aprendizaje de los empleados de la organización y, por ende, su sostenibilidad, Medina, A. (2005).

Según el método, la transición hacia la administración basada en procesos comprende: Se fundamenta en el aumento de la productividad y en la creación de valor público. Si la generación de valor no se encuentra presente, el cambio no produce un resultado valioso. La fundamentación en un razonamiento sistemático, dado que los resultados de un proceso pueden integrarse en otro, lo que evidencia la interrelación entre todos los elementos de una entidad. La entidad es un grupo de procesos que se encuentran interconectados. El conocimiento adquirido proporciona un valor a nivel de habilidades en la organización. Presupuestario: El presupuesto, Trujillo, L. (2007), está fuertemente vinculado con los impuestos, parafiscalidad, tasas, multas, el patrimonio estatal, la deuda y la gestión

financiera de la oficina de tesorería Según la contribución de varios autores y Trujillo, L. (2007), el presupuesto es un plan financiero que especifica todos los gastos estimados para finalizar un proyecto en un lapso de tiempo determinado. Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2020), indica que: "El presupuesto público es una instrumento de administración estatal para alcanzar metas en beneficio de la sociedad, mediante la provisión de servicios y la consecución de objetivos de cobertura por parte de las entidades públicas con equidad, eficiencia y eficiencia.". Se define un límite presupuestario para cada entidad del sector público y los ingresos que las respaldan económicamente durante el año fiscal, en función de la disponibilidad de los recursos públicos, con el objetivo la cual es preservar el balance fiscal.

De acuerdo al MEF, tenemos los siguientes tipos de presupuesto que se distribuye en tres modelos de presupuesto público: *Presupuesto por resultados*: Es un método de administración pública que facilita la evaluación de los resultados al vincular la distribución de fondos presupuestarios a bienes y servicios (productos) y al beneficio de la población. Para conseguirlo, es imprescindible que las instituciones públicas se involucren y se comprometan, se asignen responsables, se generen datos y se asuman responsabilidades. *Presupuesto participativo*: Se maneja para la política y administración que facilita a los representantes regionales y locales, junto con las autoridades de la población mediante su junta directiva, establecer cómo y a qué se destinarán los recursos, los cuales estarán en consonancia con los objetivos y metas fijados en un plan. Además, el presupuesto participativo demanda a un gobierno que establezca dirigir a los ciudadanos, robustezca la democracia, instaure una administración pública contemporánea y promueva la implicación de los ciudadanos en la planificación.

*Presupuesto multianual*: Es un mecanismo para el procedimiento presupuestario que abarca la repartición de los recursos estatales durante más de un año económico. Esta tarea está vinculada con el plan estratégico gubernamental y el Marco Macroeconómico Multianual.

En relación con la calidad del servicio público, la "Satisfacción del cliente según el ISO 9001:2015", en su página de Trabajo Spanish Translation Task Force; se aclara que la calidad tiene características propias como el (producto, servicio, proceso, individuo, organización, sistema o recurso) de cumplir con los requisitos" (p.2). Deming, W. (1988), referenciado por Larrea, P. (1991), "Calidad de servicio", concretar la calidad "como una sucesión de cuestiones dirigidas a una mejora continua" (p.15). El autor sostiene que la calidad es la constante mejora del producto o servicio, que tiene la capacidad de sobrepasar las expectativas de los consumidores. Adicionalmente, Deming W. (1989), mencionado por alcalde, P. (2019), argumenta sobre la calidad que se determina por el cliente, pues se fundamenta en la variabilidad, uniformidad y confiabilidad a un costo reducido acorde a las exigencias del mercado. Por lo tanto, la empresa debe permanecer en el mercado, defender su inversión, generar ganancias y continuar a sus empleados.

El manejo en su totalidad sobre la calidad (TQM). Según Miranda & Chamorro (2007), mencionados por Benzaquen, J. (2018), indica que el TQM es "un sistema basado en la perspectiva integral de procedimientos que permite a una organización establecer una cultura de mejora constante para lograr sus objetivos" (p.04). Por lo tanto, su objetivo es: "proporcionar productos de excelente calidad que sea apreciado por los clientes y, al mismo tiempo, lograr la motivación y satisfacción de los empleados, a través de la mejora continua de los procedimientos en la organización y la implicación activa de todos los individuos que la conforman". De acuerdo con Grima, P. & Tormartorell, J. (1995), la calidad total se define como un procedimiento de operación, o " y actividad científica, constante y realizada a cabo por toda la organización mediante la cual la entidad se compromete con sus clientes mediante sus productos y servicios". En conclusión, se trata de un método de gestión que incluye los elementos que se mencionara.

La gestión de calidad total es una técnica de acciones tal y como lo detalló el autor anterior, e incluye los siguientes elementos: Planificación: En primer lugar, es imprescindible estructurar la calidad. Control: se refiere a la gestión de la calidad siguiendo las directrices de la norma ISO 9000. Progreso: Como es un trabajo continuo, la administración tiene el

deber de realizar análisis regulares para reducir el derroche y superar la calidad. Además, es esencial mantener al día los sistemas dado que enfrentar nuevos retos con las propias técnicas es difícil.

Respecto a la calidad del servicio, varios autores lo definen como: La calidad del servicio como un contraste entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Según Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, W.J. (1985), citado por Setó, D. (2004), indica lo siguiente: "Todos los individuos entrevistados apoyan con resolución la idea que el factor crucial para obtener un alto estándar de calidad en el servicio es igualar o superar las expectativas del cliente respecto al servicio". La "percepción" se refiere a la percepción que el cliente tiene después de probar o conseguir el servicio, mientras que, al referirse a las expectativas del cliente en relación al servicio. El "área de tolerancia" se ubica entre los dos niveles de expectativa de servicio y percepción. Los escritores lo caracterizan así porque, aunque este sector simboliza una brecha que diferencia lo que el cliente desea de lo que obtiene, es vital destacar que cuando esta brecha se amplía, la organización tiene un gran reto para ofrecer un servicio que satisfaga las demandas del cliente. Desde un cliente a otro, esta zona puede variar en un momento estático, mientras que una visión puede variar para el mismo. Como punto de vista/satisfacción de los clientes en relación a los servicios ofrecidos por el proveedor. Según Setó, D. (2004), menciona: El término "actitud" se emplea ya que lo anticipado establece la calidad inicial de un servicio. El inicio de la experiencia es que el cliente percibe se fundamenta en los procedimientos que la entidad ha establecido para proporcionar atención al cliente. Este es el inicio donde se establece la calidad del servicio que el cliente obtiene.

El proveedor del servicio estará modificando de manera constante la altura sobre la calidad adquirido debido a lo que proporciona. El cliente ve alterado su propósito de adquisición cuando percibe una variación en el nivel de calidad del servicio.

Como métodos de diferenciación competitiva. Según Keith, D. (1991), es posible ofrecer elevados estándares de servicio al cliente, lo que te conducirá al triunfo y a la expansión en los mercados restringidos, además de proporcionarte un beneficio considerable frente a los competidores. Para elaborar estrategias competitivas que se distingan por un nivel de servicio superior percibido, que resultara crucial en los componentes de la calidad del servicio, además de sus dimensiones y métodos de evaluación.

Características del servicio público según Berry y Parasuraman (1991), referenciados por Setó, D. (2004), Se pronuncia indicando que "el servicio es una entidad, cuyo principal origen de ganancia es intangible" (p.4). Además, según el autor, indica que los servicios poseen las siguientes particularidades: *Inseparabilidad*: Los servicios generan y consumen simultáneamente. *Relevancia*: Los servicios no se pueden ver, probar, percibir u oler antes de su adquisición. *Caducidad*: No se pueden almacenar los servicios. *Heterogeneidad o variabilidad*: Así se distingue porque el nivel de variabilidad depende de quién los suministra, el momento y el lugar en que se suministran.

Además, abordaremos el tema del "servicio público", un término que se emplea para aludir a los servicios que ofrecen las entidades públicas y otras entidades parecidas, dado que incluye todas las actividades que llevan a cabo las municipalidades u otras entidades estatales de forma continua.

La organización de la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (2000), Indica que para brindar un buen servicio de calidad en las instituciones del estado las características fundamentales que debe tener el servicio público son las siguientes: *Imparcialidad*: La justicia es un principio esencial que se vincula con la equidad, garantizando que todos los usuarios tengan un acceso justo a los servicios públicos. *Legalidad*: Es imprescindible que los servicios públicos respeten adecuadamente las reglas y brindar información a los usuarios, previniendo evasiones y transgrediendo la Ley. *Integridad*: Los funcionarios públicos deben mantenerse estrictos en la ejecución de sus responsabilidades, particularmente en todo el proceso de atención al usuario. En otras palabras, los se debería

llevar a cabo las funciones de forma eficaz para el beneficio de los ciudadanos. Según el autor, esto también necesita ser complementado con dos principios esenciales: eficacia y claridad. Así, se podrá dar una respuesta más eficaz los reclamos de la sociedad y las modificaciones en la gestión pública.

Elementos de la calidad de servicio. Según Parasuraman (1991) citado por alcalde, P. (2019), detalla las diferentes dimensiones fundamentales bajo el cual se desarrolla la calidad de servicio: *Fiabilidad*: Capacidad para proporcionar el servicio que se ha comprometido de forma precisa y fiable. En resumen, significa proporcionar el servicio pactado de forma formal, exacta y sin fallas. Esto significa acatar el compromiso del servicio. *Capacidad de respuesta*: Disponible para asistir a los clientes y ofrecer un servicio rápido y eficaz de manera rápida. *Seguridad*: La habilidad y disposición de los trabajadores para generar seguridad y confianza. Se refiere a las de habilidades y amabilidad del personal para proporcionar el servicio óptimo al cliente, de esta manera puedan notarse complacido y confiado de pertenecer a la organización adecuada.

Se han tomado en cuenta las siguientes razones: Explicación Práctica; Esta investigación evidencia que la municipalidad distrital de Cashapampa, en Sihuas, ha establecido dos principios evidentes de gerencia municipal y calidad del servicio público, basados en numerosas experiencias. Esto permitirá a la organización atender de manera más eficaz las necesidades de los habitantes de Cashapampa, proporcionando respuesta inmediata, seguridad y fiabilidad al solucionar los variados problemas que surgen. Justificación Metodológica: La metodología convencional evaluara las variantes de estudio de la administración local y la calidad del servicio público cumple con una serie de requisitos que provocan que las entidades inviertan más recursos. Esta investigación empleará el método más apropiado y eficaz para valorar las habilidades genéricas y la calidad del servicio, con el objetivo de obtener más fiables y seguros. El propósito de este estudio es aportar al progreso local y conveniencia de los habitantes del distrito de Cashapampa, Sihuas. Justificación Social; El propósito de esta investigación es reconocer y establecer los desafíos presentes en la administración municipal de la municipalidad distrital de

Cashapampa, Sihuas, y cómo estos problemas se vinculan con la calidad de los servicios públicos proporcionados a la comunidad del distrito (habitantes). Y así maximizar la calidad del servicio público, en el contexto de la administración pública moderna, en beneficio de las personas en situación de vulnerabilidad. Según la formulación del problema, la administración del sector público es un asunto crucial que tiene una estrecha relación con el bienestar de la población en cualquier zona. Dado el cambio constante y la emergencia de nuevos problemas que impactan a la población, es imprescindible que los gobiernos optimicen sus herramientas y recursos de administración para poder complacer con las necesidades de la población. En Latinoamérica, la posición de los gobiernos locales en la provisión de servicios sociales que se fundamenta en las siguientes áreas: Educación, Salud, Alojamiento, Protección personal, higiene ambiental, comodidad social, transporte, alimentación y ocio.

En relación a esto, la Organización de los Estados Americanos, (2016), indica que los gobiernos municipales forman parte de comunidades que se encuentran con dificultades particulares, y en América Latina existen numerosos problemas de variada índole. A veces, se pueden solucionar asignando el compromiso de ciertos servicios fundamentales a las autoridades locales dentro de nuestro País Perú, siempre se ha buscado optimizar la administración pública mediante la modificación de sus procesos; no obstante, ha sido impactada por varios elementos, como la volatilidad política, que no ha facilitado la permanencia de los funcionarios en los momentos correctos, lo que ha complicado la puesta en marcha de las reformas al mantenerlas inactivas o incluso anulándolas. Es una nación sin operatividad, probablemente entre las más desfavorables de Latinoamérica. Las estructuras del gobierno son deficientes y en ciertos sectores no se encuentran, particularmente en el interior del país, donde la corrupción está en aumento y muchos servicios fundamentales no están accesibles o no operan. Además, los gobiernos locales y regionales no tienen la habilidad de gestionar de manera apropiada. A escala nacional, los representantes municipales presentan carencias en la administración, debido a que muchos de los seleccionados poseen un nivel académico bajo y no pueden colaborar para liderar una entidad.

Algunos defensores del tratado sostienen que las entidades públicas son el núcleo de la administración pública en los gobiernos locales, ya que se encuentran en la primera línea de comunicación con los ciudadanos y comprenden sus necesidades fundamentales. Esto demanda una administración más eficiente y un alto nivel de profesionalización en política y gestión. Respecto a la municipalidad del distrito de Cashapampa, Sihuas, es posible afirmar que enfrenta dificultades y problemas para conseguir resultados para la población. Por ejemplo, el servicio proporcionado a la población es insuficiente, falta de fiabilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad, todo esto se debe a los procesos de administración demorados, la incorrecta administración de los instrumentos de gestión y la insuficiencia de capacidad de desembolso del presupuesto público otorgado por el gobierno. Si se optimiza la administración municipal en los aspectos mencionados, se podría afirmar que el servicio público proporcionado sería de excelente calidad y se alcanzaría la meta que todo gobierno local aspira: el bienestar y la calidad de vida de los habitantes.

Por lo tanto, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Áncash – 2024?

Sobre la definición y aplicación de las variables. La Definición Conceptual de Gestión Municipal es la siguiente: De acuerdo con Asensio, P. (2012). "comprende todas las actividades que llevan las municipales para lograr las metas y alcanzar los objetivos definidos en los planes de programas laborales, a través de la interrelación e integración de recursos materiales y financieros". (Figura 179). Por otra parte, respecto a Pérez. P. (2003), Hace referencia a "la habilidad para detectar problemas, evaluar alternativas, establecer prioridades y orientar los programas y planes de desarrollo municipal para que generen resultados favorables para la población". (Figura 45). Asimismo, Casiano & Cueva (2019) señalan que la administración municipal, al igual que la administración pública, "es un mecanismo para que la entidad estatal alcance resultados superiores en la población, transformándose en un proceso sistémico, adaptable e integral de búsqueda de resultados, apto para cumplir con las necesidades y aspiraciones de los pobladores". De

igual manera, Estrada (2019) sostiene que, es imprescindible potenciar los cuatro elementos de una adecuada administración municipal para el desarrollo de una localidad: administración institucional, administración operativa, administración financiera y administración presupuestaria, todos vinculados con factores sociales, económicos, medioambientales y políticos. (Sección 02).

En relación a la definición operacional de la administración municipal, el programa de gobierno municipal debe contemplar una valoración de la condición actual del municipio y la clase y calidad de administración que respalda la administración de los recursos empleados para cubrir las necesidades. El municipio tiene la responsabilidad primordial de monitorear el acatamiento del programa y mantenerse alerta a las estrategias que surgen. El Consejo Municipal y el alcalde serán los encargados principales del consejo. Esta variable se evaluará mediante las siguientes dimensiones: Humanos, procedimientos y presupuesto.

Conceptualización de las dimensiones de la administración municipal: Talento humano; Chiavenato, I. (2009), define al talento humano como "el legado inestimable que una entidad puede aglutinar para lograr la competitividad y el triunfo" (p.26). Según la International Organization for Standardization ISO 9000, (2015), define este término como: "el grupo de actividades que están vinculadas o interactúan entre sí, que convierten componentes de resultados". Según Medina, A. (2005), muestra una serie coherente y estructurada de acciones repetitivas que generan efectividad interna para su cliente. Adicionalmente, opera como una técnica para aumentar la productividad y contribuir al proceso de creación de valor para la audiencia y presupuesto; Trujillo, J, (2007), El presupuesto es un sistema económico que determina el costo de llevar a cabo un proyecto durante un periodo de tiempo específico.

Conceptualización de la calidad del servicio público: De acuerdo con Kotler, P. y Armstrong, G., mencionados por Setó, D. (2004), el servicio se define como "una actividad o ventaja que una parte puede proporcionar a otra, que sutilmente no conlleva la

propiedad de algo" (p.5). Según Setó, D. (2004), define la calidad de servicio a partir de la percepción del cliente como "la apreciación y valoración que este realiza acerca de la excelencia del servicio" (p. 103). Según Karl, A. (2017), citado por alcalde, P. (2019), sostiene que "la calidad de servicio es el instante real, o sea, es una circunstancia en la que el cliente interactúa con cualquier elemento de la organización y deja una intuición acerca de la calidad del servicio". (página 200). De acuerdo con Albert Gadea (2000), el incremento en el interés por la calidad de los servicios públicos se atribuye principalmente a las transformaciones veloces y significativas en la gerencia pública y su vínculo con los ciudadanos. En la actualidad, los residentes no son los que disfrutaban de los servicios administrativos y muestran más o menos satisfacción con estos. Se transformó en ciudadanos-consumidores, que entienden que abonan y demandan a cambio servicios de excelente calidad en su criterio. En consecuencia, el gobierno se transforma en proveedor de servicios para un "demanda" de ciudadanos interesados en la calidad.

Definición operativa de Calidad de Servicio Público; Los recuerdos pueden no ser los más gratificantes debido a la excelencia de los servicios públicos. Los servicios públicos enfrentaban problemas en diversas áreas por diversos factores, incluyendo: Los largos periodos de espera, las infraestructuras insuficientes para el servicio, los requerimientos superfluos, el personal de atención desconocedor del asunto y la mala atención son algunos de los elementos que contribuyeron al problema. Pero, ¿por qué pueden presentarse estas situaciones? Primero, podría ser así debido a que, en contraposición a las compañías privadas, el Estado posee el monopolio de los servicios públicos y los usuarios carecen de la habilidad para determinar a quién se debe brindar un servicio determinado. No podemos seleccionar el lugar de registro de los neonatos ya que el RENIEC es el responsable; igualmente, no podemos seleccionar el lugar de registro de una propiedad inmobiliaria ya que ya está en vigor la SUNARP; o a quién abonar impuestos ya que la SUNAT ya está en vigor. En segundo lugar, podría ser resultado de la corrupción de quienes los proveen, además de la ineficiencia de los trabajadores y los procedimientos

que los sustentan. Esta variable se examinará mediante las dimensiones siguientes: Habilidad de reacción, Confiabilidad y protección.

Conceptualización de la Calidad de servicio público: Según Setó, D. (2004), La aptitud de respuesta alude a la "firme determinación y disposición de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio ágil" (p.23). De acuerdo con Parasuraman, A. (1991), citado por Alcalde, P. (2019), define la capacidad de respuesta como "el deseo de atender y satisfacer las demandas de los clientes de forma rápida y eficiente" (p.310). De acuerdo con Setó, D. (2004), la fiabilidad, un elemento esencial para apreciar la calidad del servicio, se detalla como la "habilidad de brindar el servicio prometido de forma meticulosa y fiable" (p.23). Seguridad; según Setó, D. (2004), indica que la seguridad hace alusión a los "entendimientos y atención que exhibe al trabajador de contacto y sus habilidades para generar credibilidad y confianza en el individuo". (pag. 23).

Se ha considerado dos hipótesis de trabajo: Hipótesis Alternativa (H1): La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Y la Hipótesis Nula (H0): La gestión municipal no se relaciona significativamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

Así mismo se ha considerado los siguientes objetivos: objetivo general, determinar cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Y los siguientes objetivos específicos: Explicar la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Establecer la calidad de servicio público en el gobierno local de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Identificar la relación del talento humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024; Así mismo se describe la relación del proceso y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024; y Determinar la relación del presupuesto y la calidad de servicio público dentro de la entidad.

## METODOLOGIA

### Tipo y diseño de la investigación

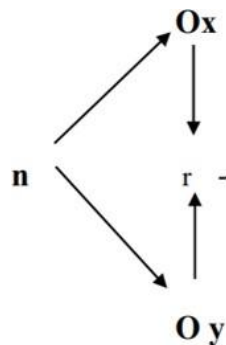
#### Tipo de investigación

Según lo planteado y con los objetivos fijados, se realizó de manera no experimental, dado que se observó y detalló el comportamiento de las variables sin tener impacto en ellas.

#### Diseño de investigación

En este estudio, se empleó un diseño descriptivo, correlacional y de tipo transversal. Correlacional, ya que se determinó la relación o vínculo entre las variables; y Transversal, ya que la información se recopiló en un único instante temporal, sin modificar sus condiciones preexistentes.

#### Diseño gráfico



#### DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Gestión municipal)

Oy = Variable 2 (Calidad de servicio público)

r = Relación entre las dos variables.

## **Población y Muestra**

### **Población**

El grupo de estudio consistió en 30 empleados, técnicos, profesionales y personal de soporte que realizan administración, entre contratados y designados, de ambos géneros.

### **Muestra**

La investigación se realizó utilizando una muestra censal, conformada por la misma cantidad que la población, debido a la falta de personal en la institución, y por ser más consistente y representativa para este estudio.

### **Técnica e instrumentos**

#### **Técnica**

Se empleó una encuesta cuyo diseño estuvo orientado a recopilar información sobre la opinión de los empleados.

#### **Instrumento**

Se aplicó un banco de preguntas, adecuadamente estructurado, cuyas interrogantes ayudaron a recolectar datos acerca de las variables en análisis.

Para su confirmación se empleó el "Juicio de Expertos"; y para su confiabilidad, el Alfa de Cronbach.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Los datos obtenidos fueron tratados con el software SPSS, versión 26. Los hallazgos de dicho procedimiento se agruparon, analizaron e interpretaron a través de tablas e ilustraciones estadísticas adecuadamente estructuradas; las cuales fueron respaldadas por el office: Excel para su presentación. Estas ilustraciones y diagramas simplificaron la adquisición de conclusiones y la propuesta de sugerencias pertinentes. Para determinar la existencia o ausencia de una relación entre las variantes, se utilizó el del Chi Cuadrado como método estadístico; en cambio, para determinar la correlación entre las variables, se utilizó el método estadístico del Tau b de Kendal.

## RESULTADOS

### DESCRIPCION DE RESULTADOS

**Tabla 1**

Explicación de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	8	26.7	26.7
NIVEL MEDIO	13	43.3	70.0
NIVEL ALTO	9	30.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla 1, el 43.3% de los empleados consultados consideran que la administración municipal de la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024 es de nivel medio; el 30% considera que es de nivel alto; y el 26.7% considera que es de nivel bajo.

**Tabla 2**

Explicación de la dimensión Talento Humano en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

NIVELES	ENCUESTADOS	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	11	36.7	36.7
NIVEL MEDIO	8	43.3	80.0
NIVEL ALTO	6	20.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

## INTEPRETACION

La tabla 2 nos muestra, el 43.3% de los empleados consultados consideraron que la dimensión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, para el año 2024 es de nivel medio; el 36.7% consideraron que es de nivel bajo; y el 20% consideraron que es de nivel alto.

**Tabla 3**

Explicación de la dimensión Procesos en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	10	33.3	33.3
NIVEL MEDIO	17	56.7	90.0
NIVEL ALTO	3	10.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

## INTEPRETACION

Según la tabla 3, el 56.7% de los empleados consultados consideraron que la magnitud de los procesos en el municipio de la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024 es de nivel medio; el 33.3% consideraron que es de nivel medio; y el 10% consideraron que es de nivel superior.

**Tabla 4**

Explicación de la dimensión Presupuestos en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	8	26.7	26.7
NIVEL MEDIO	13	43.3	70.0
NIVEL ALTO	9	30.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

## INTEPRETACION

De acuerdo con la tabla 4, el 43.3% de los empleados consultados consideraron que el presupuesto municipal de la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, para el año 2024 es de nivel medio; el 30.0% consideraron que es de nivel alto; y el 26.7% consideraron que es de nivel bajo.

**Tabla 5**

Análisis de la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	30.0	30.0
NIVEL MEDIO	13	43.3	73.3
NIVEL ALTO	8	26.7	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

## INTEPRETACION

Según la tabla 5, el 43.3% de los empleados consultados consideraron que la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024 es de nivel medio; el 30.0% consideraron que es de nivel bajo; y el 26.7% consideraron que es de nivel alto.

**Tabla 6**

Análisis de la dimensión capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	30.0	30.0
NIVEL MEDIO	14	46.7	76.7
NIVEL ALTO	7	23.3	100.0

## INTEPRETACION

Según la tabla 6, el 46.7% de los empleados consultados consideraron que la dimensión de la capacidad de respuesta en el municipio de la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, para el año 2024 es de nivel medio; el 30.0% consideraron que es de nivel bajo; y el 23.3% consideraron que es de nivel alto.

### Tabla 7

Análisis de la dimensión fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	30.0	30.0
NIVEL MEDIO	13	43.3	73.3
IVEL ALTO	8	26.7	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

## INTEPRETACION

De acuerdo con la tabla 7, el 43.3% de los empleados consultados consideraron que la dimensión de confiabilidad en el Municipio Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, para el año 2024 es de nivel medio; el 30.0% consideró que es de nivel bajo; y el 26.7% consideraron que es de alto.

### Tabla 8

Análisis de la dimensión Seguridad en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	30.0	30.0
NIVEL MEDIO	18	60.0	90.0
NIVEL ALTO	3	10.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

## INTEPRETACION

De acuerdo con la tabla 8, el 60.0 % de los empleados consultados consideraron que la dimensión de seguridad en la municipalidad de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024 es de nivel medio; el 30.0% consideraron que es de nivel bajo; y el 10.00% consideraron que es de nivel alto.

## CONTRASTACION DE HIPOTESIS

**Tabla 9**

Determinación de la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	213,750 <sup>a</sup>	182	0.000
Razón de verosimilitud	110.117	182	1.000
Asociación lineal por lineal	5.952	1	0.015
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

a. 210 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

## INTEPRETACION

Según la tabla 9, el nivel de significancia es 0.000, lo que implica que es inferior a 0.05 (0.000 es superior a 0.05). Así pues, se admite la Hipótesis alternativa y se descarta la Hipótesis nula; esto es, la administración municipal si tiene un vínculo significativo con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024.

**Tabla 10**

Análisis de correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

<b>Correlaciones</b>				
			<b>GESTION MUNICIPAL</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>
Tau_b de Kendall	GESTION MUNICIPAL	Coefficiente de correlación	1.000	,346*
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30	
	CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO	Coefficiente de correlación	,346*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
<b>N</b>			<b>30</b>	<b>30</b>

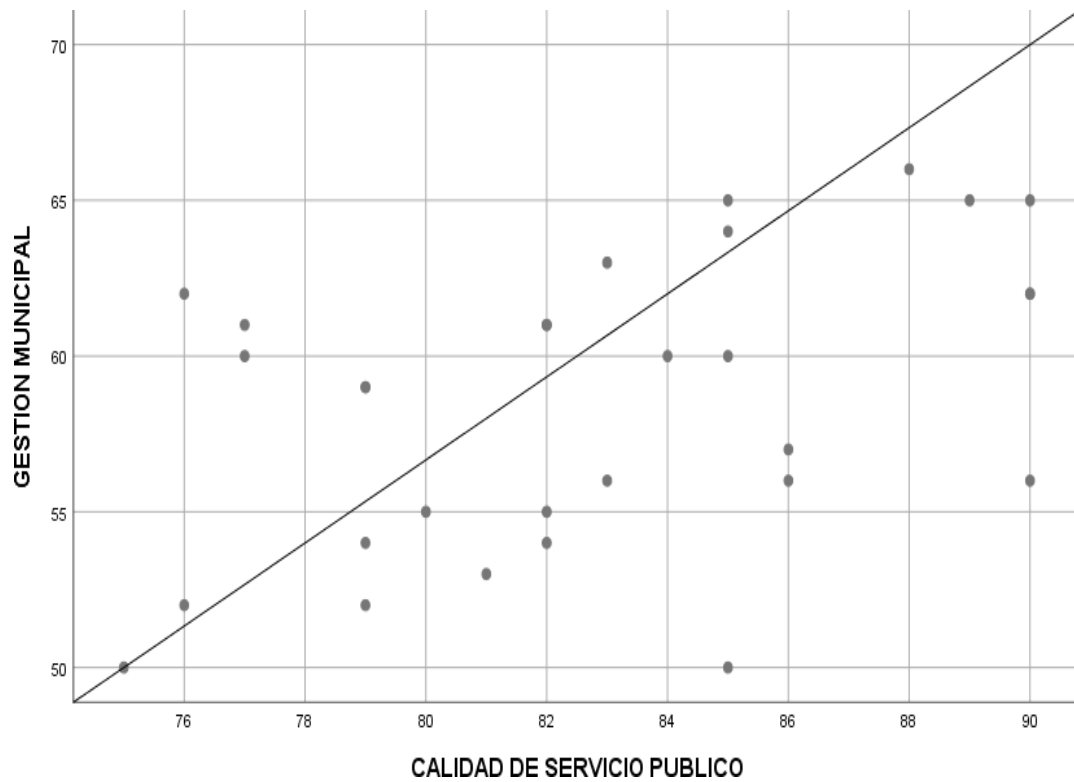
\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo con la tabla 10, el índice de correlación es de 0.346. Esto implica que hay una baja correlación positiva entre la administración municipal y la calidad del servicio público. Sin embargo, de acuerdo con un nivel de significancia inferior al 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), existe una correlación significativa entre la administración municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el 2024.

**Figura 1**

Diagrama de dispersión de la gestión municipal y la calidad de servicio público en la  
Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.



**Interpretación:**

Entre las variables gestión municipal y calidad del servicio público hay una correlación positiva baja (0.346); es decir, ambas variables se mueven en el mismo sentido o dirección.

**Tabla 11**

Identificación el vínculo del talento humano y la calidad de servicio público en el Gobierno Local de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	169,375 <sup>a</sup>	156	0.000
Razón de verosimilitud	100.073	156	1.000
Asociación lineal por lineal	3.188	1	0.074
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

a. 182 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

## **INTEPRETACION**

Según la tabla 11, el grado de significancia es 0.000, lo cual indica que es inferior a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Así pues, la magnitud del capital humano tiene una relación significativa con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024.

**Tabla 12**

Análisis de correlación del talento humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

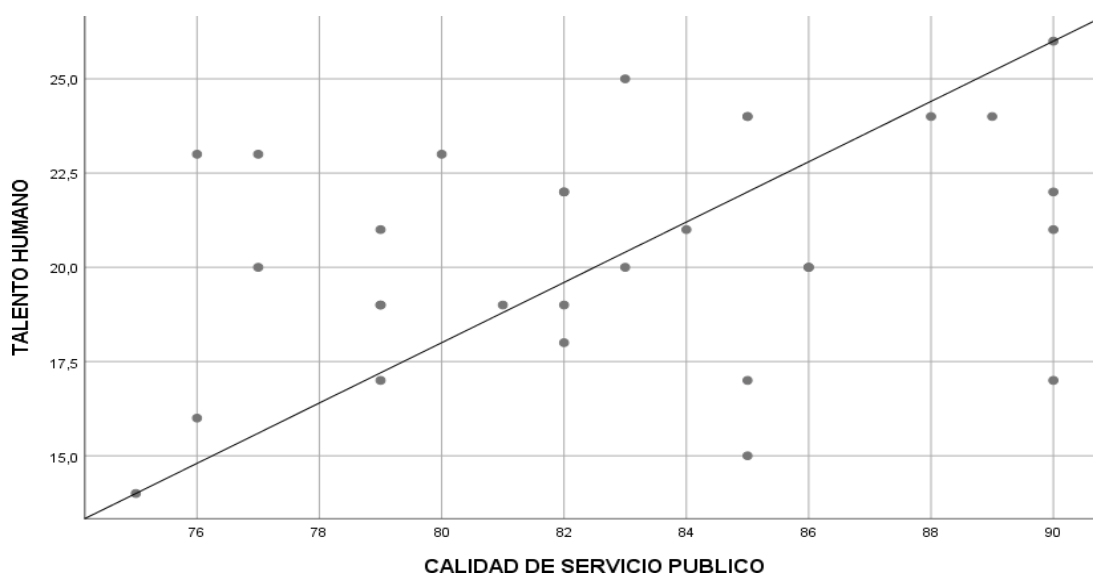
<b>Correlaciones</b>				
			<b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
Tau_b de Kendall	CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO	Coefficiente de correlación	1.000	0.234
		Sig. (bilateral)		0.001
	TALENTO HUMANO	N	30	30
		Coefficiente de correlación	0.234	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
<b>N</b>			<b>30</b>	<b>30</b>

## INTERPRETACIÓN

La tabla 12 indica, la correlación coeficiente es de 0.234. Esto implica que no hay una correlación positiva significativa entre la dimensión del talento humano y la calidad del servicio público. Sin embargo, de acuerdo con un nivel de significación inferior al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ), la dimensión del talento humano puede estar vinculada con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el 2024.

**Figura 2**

Diagrama de dispersión del talento humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.



### Interpretación:

Hay una correlación positiva baja (0.234) entre la dimensión del talento humano y la variable de calidad del servicio público; esto significa que ambas variables se desplazan en la misma dirección o sentido.

**Tabla 13**

Descripción de la relación de los procesos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	106,429 <sup>a</sup>	91	0.000
Razón de verosimilitud	71.104	91	0.939
Asociación lineal por lineal	2.023	1	0.155
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

a. 112 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

### **INTEPRETACION**

Según la tabla 13, el grado de significancia es 0.000, lo cual indica que es inferior a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Así, la magnitud de los procesos se vincula con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024.

### **Tabla 14**

Análisis de correlación de los procesos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

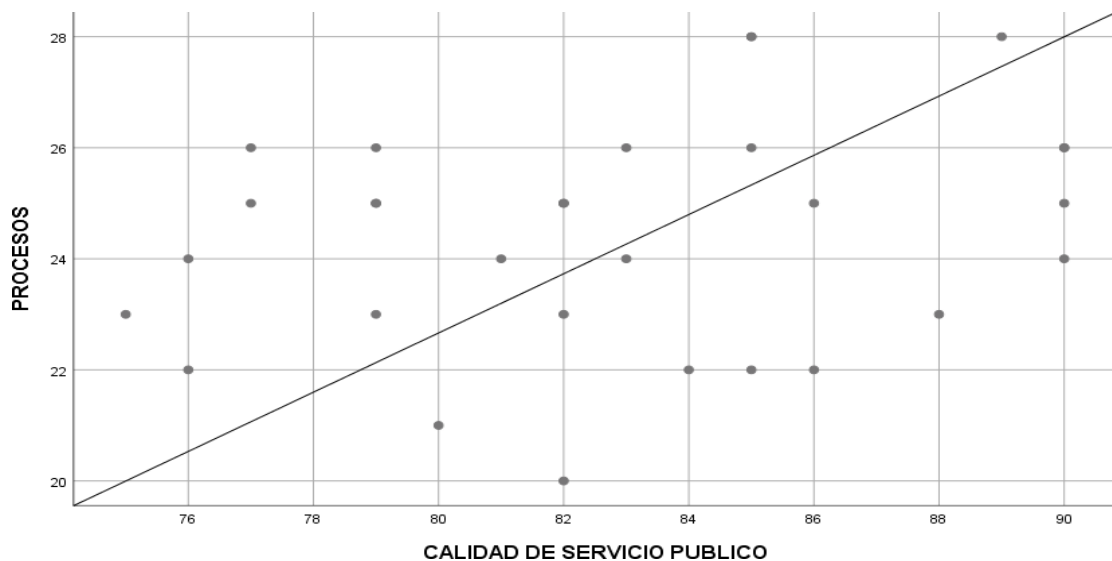
<b>Correlaciones</b>				
			<b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>	<b>PROCESOS</b>
Tau_b de Kendall	<b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.184
		N	30	30
	<b>PROCESOS</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.184	1.000
		N	30	30

## INTERPRETACION

En la tabla 14 nos muestra, una la correlación coeficiente es de 0.184. Esto implica que no hay una correlación positiva significativa entre la dimensión del talento humano y la calidad del servicio público. No obstante, considerando un nivel de significancia inferior al 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), la dimensión de los procesos puede estar vinculada con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024.

**Figura 3**

Diagrama de dispersión de los procesos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.



### Interpretación:

La correlación positiva entre la dimensión de los procesos y la calidad del servicio público es baja (0.1844); lo que significa que ambas variables se desplazan en la misma dirección o sentido.

**Tabla 15**

Determinación del vínculo del presupuesto y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	134,054 <sup>a</sup>	104	0.000
Razón de verosimilitud	74.418	104	0.987
Asociación lineal por lineal	2.266	1	0.132
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

a. 126 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

## INTEPRETACION

Según la tabla 15, el grado de significancia es 0.000, lo cual indica que es inferior a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Así pues, la magnitud del presupuesto en relación con la calidad del servicio público en el Distrito Municipal de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024.

**Tabla 16**

Análisis de correlación de los presupuestos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

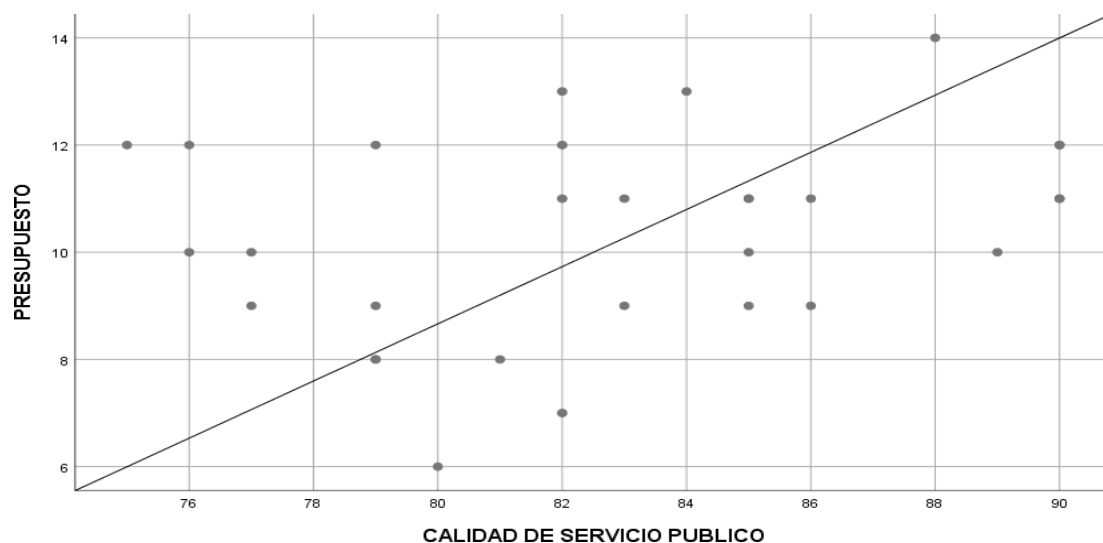
<b>Correlaciones</b>				
		<b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>		
				<b>PRESUPUESTO</b>
<b>Tau_b de Kendall</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.176
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	<b>PRESUPUESTO</b>	Coefficiente de correlación	0.176	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	<b>30</b>	<b>30</b>

## INTERPRETACION

De acuerdo con la tabla 16, la correlación coeficiente es de 0.176. Esto implica que no hay una correlación positiva significativa entre la magnitud de los presupuestos y la calidad del servicio público. Sin embargo, de acuerdo con un nivel de significancia inferior a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), la dimensión presupuestaria tiene relación con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, en el año 2024.

### Figura 4

Diagrama de dispersión de los presupuestos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.



### Interpretación:

La correlación positiva entre la dimensión del presupuesto y la calidad del servicio público es baja (0.176); lo que significa que ambas variables se desplazan en la misma dirección o sentido.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### **Análisis y discusión del objetivo general: Determinar que relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.**

Lo mencionando en la tabla 9, nos muestra que el nivel de significancia es 0.000, lo que significa que es inferior a 0.05 ( $0.000 > 0.05$ ). Por consiguiente, se acepta la Hipótesis alternativa y se rechaza la Hipótesis nula; por tal motivo la gestión municipal tiene una relación con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Por tanto, los resultados se asemejan con el autor **Fabian Ríos (2020)**. Quien concluyó una la relación entre la gestión municipal y la calidad de la atención al ciudadano, en la cual los resultados muestran un coeficiente de,432\*\* lo cual se encuentra dentro del rango de valores positivos altos, y el análisis de significancia indica que  $p = 0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, la calidad de la atención al ciudadano depende de la mejora en la gestión municipal. Este resultado tiene concordancia, con lo que se encontró en la presente investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa, también **Reyme Ayllon (2023)**. Se pronuncia que en sus hallazgos muestra los resultados mas significativos, indicando un grado de significancia del 5% y un valor de ( $p=0,000 < 0,05$ ); y de esta manera se descarta la hipótesis nula y se adopta la hipótesis alternativa, lo que conduce a la conclusión de que la administración municipal tiene un vínculo significativo con la calidad del servicio en el gobierno local de Asia en 2022. Este resultado tiene una coincidencia con la investigación mencionada, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. De igual manera **Robles (2022)**. En sus descubrimientos señalan que el coeficiente de correlación es  $r=0,612$ , lo que indica una correlación relevante entre la administración municipal y la calidad del servicio, dado que se detectó un nivel de  $p = 0.000$ . esto es menor al 5% ( $p = 0.05$ ). Este resultado también es similar con esta investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa.

Y para culminar el autor **Metcalf, L. & Sue, R. (1989)**, Menciona que el trabajo de la administración pública consiste en seleccionar el método más eficaz para alcanzar las metas colectivas. "En resumen el sistemas es la decisión para la distribución y asignación de los fondos públicos, con el objetivo de proporcionar el servicio más óptimo a los usuarios", por lo cual, la administración posibilita que el estado establezca e instaure la políticas, la cual suministra los bienes y servicios y todo ello es bajo la regulación.

### **Análisis y discusión del objetivo específico 1: Explicar la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.**

De acuerdo la tabla 1, nos señala que el 43% de los trabajadores encuestados opinaron que la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024 es de nivel medio; el 30% un nivel alto; y el 26.7% es de nivel bueno. Estos resultados concuerdan con **Chávez et al., (2019)** donde busco evaluar la percepción del ciudadano de manera relevante para garantizar una buena gestión municipal. Esto se muestra en los resultados de los encuestadores sobre los servicios de transporte público, seguridad ciudadana, recolección de desechos sólidos y residuos sólidos, con un nivel regular del 63,3%, Este resultado tiene parecido con la investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. Así mismo **Rodríguez García y Delgado Bardales (2020)**. En su investigación busco evidenciar que hay una correlación positiva entre la variable de administración municipal y la variable de calidad del servicio; en otras palabras, si los empleados públicos realizan una administración municipal inadecuada, esto conducirá a que los niveles de calidad serán inferiores. Los servicios proporcionados a los pobladores deben ser fiables y seguros, y suficientemente como para poder cubrir sus requerimientos y asegurar la calidad. De acuerdo con los científicos, es esencial perfeccionar la estructura y el funcionamiento de las instituciones para hacerlas más accesibles para los ciudadanos. Este resultado indica una similitud encontrada en esta investigación, dado que ambas variables guardan un vínculo positiva y significativa.

**Ccormoray & Quintanilla (2020)**. En resumen, se confirma que la hipótesis tiene una correlación directa entre la gerencia municipal y la calidad de los servicios públicos, lo que sugiere que una adecuada administración municipal proporciona servicios de excelente calidad.

**Iglesias, A. (2013)**, que manifiesta que la gestión es la gestión efectiva de los recursos financieros, económicos y materiales de una organización para lograr sus objetivos

### **Análisis y discusión del objetivo específico 2: Establecer la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.**

La tabla 5 muestra que, el 43.3 % de los trabajadores encuestados opinaron que la calidad del servicio público en la municipal de la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024 es de nivel medio; el 30.0% opinaron que es de nivel bajo; y el 26.7% indica que es de nivel alto, Estos resultados son iguales a los de **Gamechu Gobena (2019)**. En donde se determinó que la calidad del servicio del Ayuntamiento es insuficiente, por ejemplo, los clientes no se mostraron complacidos con el trato que obtuvieron del personal de la oficina municipal de Nekemte, de igual manera manifestaron su insatisfacción por la inadecuada atención, en particular porque no se les proporcionó el servicio en el tiempo establecido. Este resultado coincide con la investigación mencionada, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. De igual manera el autor **Moreno (2021)** busco determinar la calidad del servicio público Debido a los hallazgos, de las cinco dimensiones de esta investigación, la dimensión de seguridad y por lo tanto, la dimensión de elementos tangibles recibió la calificación más baja, mientras que la dimensión de empatía y confiabilidad recibió las calificaciones más altas. Este resultado coincide con lo que se encontró en esta investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. Por otro lado, **Castillo et. Al., (2020)**. Concluyó que el estudio se evidencia en el servicio municipal, desde el punto de vista del ciudadano, por lo que el distrito de Morales tiene la obligación de proporcionar un servicio de excelente calidad. Según el modelo SERVQUAL, la dimensión de tangibilidad presenta un nivel del 42.7%. Las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía muestran un nivel del 53.1%,

respectivamente. Los residentes tienen la obligación de exigir la calidad del servicio y cooperar con la administración para asegurar que la gestión municipal cumpla con sus requerimientos.

**Setó, D. (2004)**, Quien define que la calidad de servicio lo ve desde la percepción del cliente como “la valoración y evaluación que este hace a la excelencia o superioridad del servicio”

**Análisis y discusión del objetivo 3: Identificar la relación del talento humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.**

En la tabla 11 indica que, el nivel de significancia es 0.000 lo que significa que es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Y por ende, la dimensión del talento humano si se relaciona significativamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Los resultados coinciden con el autor **Rodríguez & Delgado., (2020)**. donde busco demostrar la relación positiva entre la variable de gestión municipal y la variable de calidad del servicio que existen. Culminando que los resultados son niveles de calidad más bajos y los servicios que se brindan a los ciudadanos deben ser confiables y seguros integrales para satisfacer las necesidades y garantizar la calidad. Este resultado demuestra que la atención brindada por los trabajadores públicos es lo primordial. El resultado coincide con la investigación encontrada, dado que ambas variables guardan una concordancia positiva y significativa. De igual manera **Makki y Zein (2021)** determino que en la municipalidad de Líbano se requiere una transformación en la calidad del servicio proporcionado. Por tal sentido al examinar las respuestas de los participantes en la encuesta, quienes fueron escogidos de manera aleatoria. El Gobierno es consciente de que la calidad se ha convertido en un requisito esencial para todas las entidades públicas y reconocida a nivel global como la satisfacción del consumidor a un precio equitativo. Por lo cual los resultados son similares con lo que se encontró en esta investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. El autor **Matos (2022)**. Nos menciona que la calidad de los servicios públicos ha decrecido al mismo tiempo que la salud de la administración municipal no se encuentra en buen estado. De esta manera se propuso tener en cuenta las

características de la variable de calidad en los servicios públicos, ya que este fenómeno es importante para determinar las causas que tiene diferentes demoras en los proyectos de implementación, procedimientos, ausencia de comunicación y en general en diversos servicios que proporciona la administración local.

**Según Chiavenato, I. (2009)**, “puntualiza al talento humano como “el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito”.

#### **Análisis y discusión del objetivo específico 4: describir la relación de los procesos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.**

La tabla 13 indica, que el nivel de significancia es 0.000 lo que significa que es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, la dimensión de los procesos si se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Los resultados coinciden con el investigador **Arraya, (2021)**, busco identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se logró obtener como resultado las proyecciones tácticas para la mejora de la calidad intentando modificar el pensamiento tradicional y adaptarse a los cambios dentro de la institución y así lograr un mejor servicio que es la razón fundamental y principal para el correcto funcionamiento de la sociedad; por ende se recomienda mejorar los procesos de las áreas que se enfocan en el servicio al poblador. Este resultado es semejante con en esta investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. Así mismo **Ayala & Blanco (2021)**. Tuvo los siguientes hallazgos lo que indicaron que el 13.3% de la población considera la gestión municipal como muy mala, mientras que el 64.4% la considera mala. De igual forma, el 7% de la población considera el desarrollo local como muy malo, mientras que el 44.4% lo considera malo. Por lo tanto, se logró un resultado positivo en la hipótesis general, con un Rho Spearman de 0,638 mostrando una relación positiva media a significativa en relación al desarrollo local. Según **Rivera (2019)**. Concluye afirmando que las dimensiones de confiabilidad y reacción tienen un efecto adverso; por lo cual, se aconseja optimizar los

procesos de los sectores que se centran en la atención al cliente exportador. Este resultado coincide con lo que se encontró en esta investigación.

**Medina, A. (2005)**, muestra que es una continuidad lógica y ordenada de actividades repetitivas que generan merito interno para su usuario o cliente. También sirve como una forma de aumentar la productividad y contribuir al proceso de creación de valor público.

#### **Análisis y discusión del objetivo específico 5: Determinar la relación del presupuesto y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.**

Lo que indica la tabla 15, es que el nivel de significancia es 0.000 lo que significa que es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, la dimensión del presupuesto si se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Estos resultados coinciden con **Portillo (2023)** quien busco evaluar la relación entre el desarrollo organizacional, así como el sistema administrativo de planificación, sistema administrativo de presupuestos y la gobernabilidad con la variable presupuesto participativo teniendo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearmans es  $Rho = 0.7787$ , para la hipótesis general, lo que el coeficiente permite sostener que la gestión municipal tiene una significativa relación con el presupuesto participativo. Esto indica que el buen manejo del presupuesto tendría una buena critica de la gestión. Así mismo **López (2020)**. Tuvo una conclusión que se obtuvo al contrastar la hipótesis general muestra que la administración municipal tiene un impacto considerable en el presupuesto participativo de la Municipalidad Metropolitana de Lima para el año 2019. Esto indica que el buen manejo del presupuesto tendría una buena critica de la gestión. De igual manera **Avendaño & Tapia (2021)**. En sus hallazgos obtenidos indicaron que el 13.3% de la población considera la administración municipal como muy mala, mientras que el 64.4% la considera mala. De igual forma, el 7% de la población considera el desarrollo local como muy malo, mientras que el 44.4% lo considera malo. Por lo tanto, se logró un resultado positivo en la hipótesis general, con un Rho Spearman de 0,638 mostrando una relación

positiva media a significativa en relación al desarrollo local. Esto indica que el buen manejo del presupuesto tendría una buena crítica de la gestión.

**Según el MEF. (2007)** “El presupuesto público es una herramienta de gestión del Estado para el logro de objetivos en beneficio de la sociedad, a través de la prestación de servicios y el cumplimiento de metas de cobertura por parte de las Entidades Públicas con equidad, eficacia y eficiencia.”

## CONCLUSIONES

En mención a los resultados del objetivo general, nos demuestra que la gestión municipal si se relaciona significativamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024; debido que el nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, se aceptó la Hipótesis alternativa y se rechazó la Hipótesis nula.

De igual manera los resultados del objetivo específico 1, el 43% de los trabajadores encuestados opinaron que la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024 es medio; el 30% opino que es un nivel alto; y el 26.7% se reflejó que es de nivel bueno.

Respecto a los resultados del objetivo específico 2; el 43.3 % de los trabajadores encuestados opinaron que la calidad del servicio público en la municipal de la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024 es de nivel medio; el 30.0% opinaron que es de nivel bajo; y el 26.7% opinaron que es de nivel alto,

En referencia a los resultados del objetivo específico 3; la dimensión del talento humano si se relaciona significativamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024;

Así mismo los resultados del objetivo 4; la dimensión de los procesos si se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Debido que, el nivel de significancia es 0.000, menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ).

En relación con los resultados del objetivo específico 5; la dimensión del presupuesto si se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024. Debido que, el nivel de significancia es 0.000 menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ).

## **RECOMENDACIONES**

El representante principal de la Municipalidad Distrital de Cashapampa tiene que organizarse de manera continua para una buena formación técnico-profesional para la eficacia de las metas como estrategia de desarrollo local. Esto facilitará la revitalización y expansión de la implicación de los funcionarios públicos en la formación. Con ello se podrá actuar con una perspectiva centrada en el bienestar de los habitantes del distrito, incluyendo proporcionar un servicio de excelente calidad, gracias a su habilidad.

La relevancia del monitoreo y la evaluación en la gestión municipal se enfatiza para medir el desarrollo local del distrito de Cashapampa y garantizar la eficacia y la eficiencia en la implementación de políticas y programas. Esta investigación proporcionara un análisis completo de la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, identificando áreas de acción clave y ofreciendo sugerencias para mejorar la capacidad de la gestión municipal y promover un desarrollo local.

Para perfeccionar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a la población son los principales componentes de la modernización de la gestión del Estado. Esto implica diseñarlos y desarrollarlos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos, incluyendo vías de atención disponibles, para brindar información y comunicación con personas y entre entidades públicas, y otros medios que contribuyan a mejorar la calidad del bien o servicio público.

El gobierno local debe dar prioridad a los empleados para formar un equipo de trabajo sólido y comprometido que pueda llevar a cabo la empresa de manera exitosa. Estos empleados son fundamentales para una gestión municipal eficiente. El objetivo es crear un sentimiento de pertenencia dentro de la municipalidad y, al mismo tiempo, prevenir la rotación de empleados, lo que resulta en una gran cantidad de cargos y mayores esfuerzos, en lugar de gastar mucho dinero en la contratación, selección y capacitación de nuevos empleados, es mejor motivar e invertir en mejorar las habilidades de cada empleado.

La responsabilidad de la municipalidad distrital es promover el desarrollo local, por lo que es necesario evolucionar estrategias y técnicas adecuadas para alcanzar este objetivo y planificar a los pobladores una imagen de un gobierno edil, responsable, moderno, eficaz y eficiente, acorde con las expectativas de los pobladores. Para lograr este objetivo, es necesario planificar adecuadamente las actividades, estrategias y técnicas.

Para la Municipalidad Distrital de Cashapampa se debe planear correctamente, el presupuesto público que servirá como una herramienta muy útil dentro de la gestión municipal. Así mismo, el presupuesto sirve como un instrumento de planificación que permite prever una situación financiera (estimación de ingresos y previsión de gastos) y anticipar acciones para lograr lo deseado en términos de bienestar para la población. También una herramienta de asignación de recursos porque permite distribuir los recursos de la municipalidad de la mejor manera, con eficiencia y equidad y de relevancia estratégica, ya que el presupuesto ayuda a lograr los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Institucional y el Plan de Desarrollo Concertado Local a través de las acciones que financia.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcalde, P. (2019). *Fundamentos, Herramientas y Gestión de la Calidad para Pymes*. Madrid, España: Printer in Spain.. Recuperado de:  
<http://catalogoweb.unab.edu.pe/cgi-bin/koha/opacdetail.pl?biblionumber=4381>

Asensio, P. (2012). *Gestión Pública. Madrid, España*: Diaz de Santos, S.A. obtenido de:

[https://books.google.com.pe/books?id=TgakYwsmQIUC&printsec=frontcover  
&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=TgakYwsmQIUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Arraya (2021) en su investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicio en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco – 2020”. Obtenido de:

[https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/11173/12.  
%20T059\\_48395125\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/11173/12.%20T059_48395125_T.pdf?sequence=1)

Avendaño & Tapia (2021) en su investigación titulada “Gestión municipal y desarrollo local desde la percepción de los pobladores del distrito de San Pedro de Cachora, 2021”. Obtenido de:

[https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1022/T\\_0655.pdf  
f?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1022/T_0655.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ayala & blanco (2021) en su investigación titulada Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021. (tesis de licenciatura).

Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala\\_A DA-Blanco\\_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala_A DA-Blanco_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Benzaquen, J. (2018). *La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas*. Publicaciones Universidad & Empresas, 1-20. Obtenido de:

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>

Casiano Inga, D. A., y Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. Obtenido de:

<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>

Ccormoray & Quintanilla (2020) en su investigación titulada “Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019”. Obtenido de:

[https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1133/T\\_762.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1133/T_762.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenado, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra edición ed.). Ciudad de México, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria. Obtenido de:

[https://www.academia.edu/7537576/Gesti%C3%B3n\\_del\\_talento\\_humano](https://www.academia.edu/7537576/Gesti%C3%B3n_del_talento_humano)

Congreso de la República. (Ley N° 277785). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Obtenido de:  
[http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC\\_Ley27785.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf)

Grima, P., & Tormartore II, J. (1995). *Técnicas para la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Publicaciones Diaz de Santos S.A. Hernandez, R. (2014). Metodología de la investigación. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de:

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Fabian Ríos (2020) en su investigación titulada Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020 (tesis de maestría). obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%  
a1n\\_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huanca, L. (2019). *Gestión Municipal y la Calidad de Vida de la población del Distrito de Villa el Salvador, 2012-2016*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú. Obtenido de:  
[file:///C:/Users/jchcg/Downloads/UNFV\\_Huanca%20Rojas%20Lizandro%20Tulio\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](file:///C:/Users/jchcg/Downloads/UNFV_Huanca%20Rojas%20Lizandro%20Tulio_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

Iglesias, A. (2013). *Emprendimiento y Gestión Empresarial*. Madrid, España: ESIC.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Gestión Municipal*.

Obtenido de:

<https://www.inei.gob.pe/>

International Organization for Standardization ISO. (2015). *Acerca de nosotros:*

*Secretaria Central del ISO en Ginebra*. Obtenido de Grupo de Trabajo Spanish

Translation Task Force. Obtenido de:

<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%2090012015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Keith, D. (1991). *Calidad en el Servicio de los Clientes*. Madrid, España: Diaz de Santos

S.A. pág. 45. Obtenido de:

[https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_en\\_el\\_servicio\\_a\\_los\\_clientes.html?id=GBXhnAEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_en_el_servicio_a_los_clientes.html?id=GBXhnAEACAAJ&redir_esc=y)

Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A. pág. 102.

Obtenido de:

[https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_en\\_el\\_servicio\\_a\\_los\\_clientes.html?id=GBXhnAEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_en_el_servicio_a_los_clientes.html?id=GBXhnAEACAAJ&redir_esc=y)

Makki, M., & Zein, A. E. (2021). The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (109). Obtenido de:

[https://www.researchgate.net/publication/351143418\\_The\\_Impact\\_of\\_Change\\_Management\\_on\\_Service\\_Quality\\_Case\\_Study\\_for\\_Lebanese\\_Municipalities](https://www.researchgate.net/publication/351143418_The_Impact_of_Change_Management_on_Service_Quality_Case_Study_for_Lebanese_Municipalities)

Melgarejo Vásquez (2023) en su investigación titulada “La Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del RENIEC Oficina Moquegua 2023” con el propósito de obtener el grado de maestría. obtenido de:

<https://apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/Docs/Tesis/011029.pdf>

Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico. Luanda, Angola*: INTEC. Pág. 03. Obtenido de:

[https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_por\\_procesos\\_y\\_creaci%C3%B3n\\_de\\_val.html?id=7wiHn\\_kmWvkC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_por_procesos_y_creaci%C3%B3n_de_val.html?id=7wiHn_kmWvkC&redir_esc=y)

Metcalfé, L., & Sue, R. (1989). *La modernización de la Gestión Pública*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Pág. 7,8. Obtenido de:

[https://www.google.com.pe/books/edition/La\\_modernizaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_gesti%C3%B3n\\_p%C3%BAblic/DVPwucePYpYC?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/La_modernizaci%C3%B3n_de_la_gesti%C3%B3n_p%C3%BAblic/DVPwucePYpYC?hl=es&gbpv=0)

Ministerio de Economía y Finanzas. (8 de Mayo de 2020). *Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión pública*. El peruano, págs. 4-5. Obtenido de:

[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=esES&Itemid=101547&lang=es-ES&view=article&id=2221](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=esES&Itemid=101547&lang=es-ES&view=article&id=2221)

Ministerio de Economía y Finanzas. (Agosto de 2020). Presupuesto público. Lima, Perú. Obtenido de:

<https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162>

Moreno (2021) en su investigación titulada “Percepción en la Calidad de Servicio Publico en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2019” Obtenido de:

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL\\_MorenoVidalDanicxa.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL_MorenoVidalDanicxa.pdf)

Organización de los Estados Americanos. (2016). *Gobierno Municipal Abierto en América Latina*. Washington: Bardo Industries. Obtenido de:

[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno\\_Municipal\\_Abierto.pdf](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno_Municipal_Abierto.pdf)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2000). *Confianza en el Gobierno*. Ciudad de México, México: OCDE.

<https://www.oecd.org/espanol/estadisticas/>

Peréz, C. (2003). *Descentralización, municipio y gestión urbana*. Santo Domingo, República Dominicana: INTEC. Pag. 15. Obtenido de:

[https://books.google.com.pe/books/about/Descentralizaci%C3%B3n\\_municipio\\_y\\_gesti%C3%B3n.html?id=SQts3UCnrzWC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Descentralizaci%C3%B3n_municipio_y_gesti%C3%B3n.html?id=SQts3UCnrzWC&redir_esc=y)

Portillo (2023) en su investigación titulada “Gestión municipal y presupuesto participativo en la Municipalidad Provincial de Antabamba – 2019”. Obtenido de:

[https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1339/T\\_134.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1339/T_134.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reyme Ayllon (2023) Gestión municipal y calidad de servicio en el Gobierno Local de Asia, 2022 (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112046/Reyme\\_AEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112046/Reyme_AEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Robles Chávez (2022). En su estudio titulado “Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022. (tesis de maestría). obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96708/Robles\\_CJP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96708/Robles_CJP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Rodríguez García, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de recursos humanos y ética en servidores municipales. Ciencia Latina Revista 114 Científica Multidisciplinar, 4(2), 1203-1225. Obtenido de:

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.149](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.149)

Ruiz G. (2022). En su investigación titulada “Gestión Municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Lima – Perú, 2021 ( tesis de magister) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. Obtenido de:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

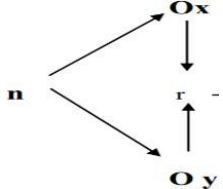
William Ventura (2020) La calidad de los servicios públicos del Perú. (blog) universidad continental. Obtenido de:

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-elperu>

**ANEXOS**  
**ANEXO N° 01 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
<b>VI. GESTION MUNICIPAL</b>	Según Pérez, P. (2003). Menciona que es la capacidad de identificar problemas, analizar opciones, acordar prioridades y dirigir los programas y planes de desarrollo municipal a la consecución de resultados beneficiosos para la población se conoce como gestión municipal.	La gestión municipal es un proceso que implica administrar correctamente y eficientemente los recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos de la municipalidad para satisfacer las necesidades de la población e impulsar el desarrollo del territorio.	<b>TALENTO HUMANO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades y destrezas</li> <li>✓ Conocimiento</li> <li>✓ Valores y principios éticos</li> </ul>	1 2 3 4 5 6 7	<b>ORDINAL</b>
			<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnóstico y planificación.</li> <li>✓ Ejecución de planes y proyectos.</li> <li>✓ Seguimiento y control.</li> <li>✓ Evaluación.</li> </ul>	8 9 10 11 12 13 14 15 16	
			<b>PRESUPUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación financiera</li> <li>✓ Techo presupuestal</li> <li>✓ Capacidad de gasto.</li> </ul>	17 18 19 20	
<b>V2. CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>	De acuerdo a Karl A. (2017) citado por alcalde P. (2019). afirma que "la calidad de servicio es el momento de verdad, es decir, es una situación en la que el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de servicio". (p. 200).	La calidad de servicio es el momento de verdad, es decir, cuando un usuario se pone en contacto con cualquier aspecto relacionado con la organización y obtiene una impresión de la calidad del servicio.	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rapidez para responder a la demanda</li> <li>✓ Disposición a ayudar.</li> <li>✓ Cortesía</li> </ul>	21 22 23 24 25 26	<b>ORDINAL</b>
			<b>FIABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afronta problemas</li> <li>✓ Rompe con la rutina</li> <li>✓ Brinda confianza</li> <li>✓ Cumple con lo prometido</li> </ul>	27 28 29 30 31 32 33 34 35	
			<b>SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Credibilidad</li> <li>✓ Profesionalismo</li> <li>✓ competencia</li> </ul>	36 37 38 39 40	

## Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	VARIABLE	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Cashapampa, sihuas, Ancash – 2024?</p>	<p><b>V1.</b> <b>GESTION MUNICIPAL</b></p> <p><b>V2.</b> <b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  <b>OE1:</b> Explicar la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.  <b>OE2:</b> Analizar la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.  <b>OE3:</b> Identificar la relación del talento humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.  <b>OE4:</b> Describir la relación del proceso y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.  <b>OE5:</b> Determinar la relación del presupuesto y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.</p>	<p><b>HIPOTESIS ALTERNATIVA</b> La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.</p> <p><b>HIPOTESIS NULA</b> La gestión municipal no se relaciona significativamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.</p>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> General y específica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional</p> <p><b>TPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental y de corte transversal</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <pre> graph TD     n((n)) --&gt; Ox((Ox))     n --&gt; Oy((Oy))     Ox --&gt; r((r))     Oy --&gt; r     Ox --- r_minus[ - ]     r_minus --- Oy     </pre> <p><b>POBLACION</b> Conformado por 30 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital Cashapampa, Sihuas, Ancash.</p> <p><b>MUESTRA:</b> muestra censal</p> <p><b>TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS:</b> encuesta</p>

### ANEXO 3

#### ENCUESTA DE OPINION

Soy alumno de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro y estoy realizando una encuesta de opinión relacionada con la gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Cashapampa, Sihuas, Ancash, 2024.

por lo que le solicito su apoyo en la presente encuesta.

Por favor, marque con una X su respuesta que considere correcta; teniendo en cuenta la siguiente escala:

**GENERO:**

1.- Femenino

2.- masculino

**EDAD:**

1.- De 18 años a 29 años

2.- de 30 años a 49 años

3.- de 50 años a mas

Lea detenidamente cada pregunta y marca con una “X” en el casillero, cuya alternativa sea de su opinión. Para ello utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA

#### **VARIABLE 01: Gestión Municipal**

N°	DIMENSION: TALENTO HUAMANO	1	2	3	4	5
1	¿Realiza sus labores asignadas de la manera más efectiva y creativa?					
2	¿Se enfoca en dar soluciones creativas a cada problema suscitada?					
3	¿Conoce y aplica los instrumentos de gestión en la realización de sus funciones y tareas?					
4	¿Aporta su conocimiento y experiencia sobre la situación del municipio y lo que se debe hacer para alcanzar un futuro mejor?					
5	¿Ud. Considera que tiene suficiente conocimiento sobre la legislación y normativa que corresponde a sus atribuciones.?					
6	¿Considera que sus labores realizadas son para el bienestar de la población?					

7	¿Siente que actúa con integridad y respeto frente a los demás?					
<b>DIMENSION: PROCESOS</b>						
8	La institución contiene y aplica un plan de desarrollo municipal.					
9	La institución aplica un plan estratégico institucional concertada y participativa.					
10	Considera que la ejecución de planes y proyectos están incluidos en el POA de la institución y se cumple con los plazos establecidos.					
11	Se aprueban la contratación de empresas para realizar obras son los mejores.					
12	La institución emite acuerdos, ordenanzas y reglamentos que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos municipales.					
13	La institución cuenta con medidas para el control y protección de los recursos naturales y patrimonio del municipio					
14	Se verifica el cumplimiento de las disposiciones normativas y de los objetivos propuestos en programas y proyectos formulados en los planes.					
15	Considera que el seguimiento al uso de los recursos municipales y la prestación de servicio es el más efectivo.					
16	Se aplica métodos y herramientas de evaluación efectivas para conocer el logro de metas y objetivos.					
<b>DIMENSION: PRESUPUESTO</b>						
17	Considera que la planificación financiera se aplica de forma incluyente y participativo para la toma de decisiones.					
18	La institución cuenta con planes y presupuestos aprobados.					
19	Considera que el techo presupuestal asignado es el mejor instrumento para la entidad.					
20	La institución distribuye y asigna adecuadamente los recursos financieros					

## **VARIABLE 2: Calidad del servicio público**

N°	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
21	¿Considera que la institución tiene la capacidad de responder a la demanda?					
22	¿Siente que los servidores públicos responden a sus problemas o necesidades de forma inmediata?					

23	¿Considera que le brindan disposición a resolver los problemas que tiene con el servicio?					
24	¿Ud. ¿Se siente contento por la disposición que le brindan los servidores públicos?					
25	¿Los servidores públicos son comunicativos y asertivos en el servicio que brinda?					
26	¿Siente que el servicio brindado es forma Cortez y amable?					
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>						
27	¿El trabajador cuenta con la capacidad suficiente para resolver los problemas?					
28	¿Ud., considera que la resolución de problemas es de forma creativa y beneficiosa?					
29	¿Considera que los servidores públicos demuestran autonomía en la toma de decisiones para brinda el mejor servicio?					
30	¿Considera que los servidores públicos cumplen el horario estricto para trabajar?					
31	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacían la atención de los clientes?					
32	¿Siente confianza por el servicio brindado por la institución?					
33	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una buena imagen?					
34	¿Considera que brinda los servicios en el momento oportuno y con puntualidad?					
35	¿Considera que la institución cumple con lo prometido?					
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>						
36	¿Considera que la institución cumple con lo prometido?					
37	¿Considera que la institución cumple con lo prometido?					
38	¿Considera que el servidor público demuestra conocimiento adecuado al realizar su trabajo?					
39	¿Considera que el servidor público demuestra conocimiento adecuado al realizar su trabajo?					
40	¿Considera que los servidores públicos son competentes en sus labores?					

#### ANEXO 4 : ALFA DE CRONBACH

---

<b>GESTION MUNICIPAL</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	20

---

Coeficiente de confiabilidad es de nivel alto.

---

<b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.839	20

---

Coeficiente de confiabilidad es de nivel alto.

#### ANEXO: NORMALIZACION DE DATOS.

---

	<b>Shapiro-Wilk</b>	
	gl	Sig.
<b>GESTION MUNICIPAL</b>	30	0.213
<b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b>	30	0.166

---

Los datos analizados siguen una distribución normal.

**APENDICE 1: PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**  
**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

Fecha: 14/05/2024

Especialidad: MAGISTER EN ADMINISTRACION

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: ROLANDO EUGENIO, ZAVALETA CASTILLO.

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

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

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
<b>Sumatoria parcial</b>					51	38

<b>Sumatoria Total</b>	179
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>	0.895

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

NO REQUIERE SUGERENCIAS

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

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
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**

$$\boxed{179} \quad \equiv \quad \boxed{0.895}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

  
 Pablo Arruñolo Santos Díaz  
 Msc. Lic. Adm.  
 CÓDIGO ORCID 0000 0002 8606 3146  
**Docente.**  
**DNI. 32542582**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: LUIS ALBERTO VIGO BARDALES .

Fecha: 19 / 3 /2024

Especialidad: MAGISTER EN ADMINISTRACION

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: ROLANDO EUGENIO, ZAVALETA CASTILLO.

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

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

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19

<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
<b>Sumatoria parcial</b>					143	38
<b>Sumatoria Total</b>		181				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		0.905				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

NO REQUIERE SUGERENCIAS

**III.- 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

**Coefficiente de Validez**

$$\boxed{181} \equiv \boxed{0.905}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**MAGISTER**  
**DNI. 32949499**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: KATERINE MICHEL OJEDA QUEZADA.

Fecha: 21 / 3 /2024                      Especialidad: LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: ROLANDO EUGENIO, ZA VALETA CASTILLO.

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

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

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

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

Sumatoria parcial				140	38
Sumatoria Total	178				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.89				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

NO REQUIERE SUGERENCIAS

**III.- 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**

$$\boxed{179} \div \boxed{200} = \boxed{0.89}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**LICENCIADA**  
**DNI. 72765944**

# LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASHAPAMPA, SIHUAS, ANCASH - 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

FUENTES PRIMARIAS

FUENTES DE INTERNET

30%

INDICE DE SIMILITUD

30%

%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

4%

[cybertesis.unmsm.edu.pe](http://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3%

[repositorio.usanpedro.edu.pe](http://repositorio.usanpedro.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

[repositorio.unamba.edu.pe](http://repositorio.unamba.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

[www.repositorio.usanpedro.edu.pe](http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

[editorial.inudi.edu.pe](http://editorial.inudi.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

[tesis.usat.edu.pe](http://tesis.usat.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

Submitted to Universidad Andina Nestor  
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

1%

[repositorio.autonomadeica.edu.pe](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

[repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

[revistas.unas.edu.pe](http://revistas.unas.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[repositorio.uandina.edu.pe](http://repositorio.uandina.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[Submitted to uncedu](#)

Trabajo del estudiante

<1%

[repositorio.usmp.edu.pe](http://repositorio.usmp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[repositorio.utelesup.edu.pe](http://repositorio.utelesup.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[repositorio.unjfsc.edu.pe](http://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[Submitted to Universidad Peruana de Las Americas](#)

Trabajo del estudiante

<1%

[dspace.utb.edu.ec](http://dspace.utb.edu.ec)

Fuente de Internet

<1%

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1%

[repositorio.ucsm.edu.pe](http://repositorio.ucsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[repositorio.unaj.edu.pe](http://repositorio.unaj.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[informatica.upla.edu.pe](http://informatica.upla.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[repositorio.uct.edu.pe](http://repositorio.uct.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

Submitted to Universidad Tecnologica del  
Peru

Trabajo del estudiante

<1%

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

<1%

edoc.tips

Fuente de Internet

<1%

repositorio.unajma.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

repositorio.uncp  
.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

femp.es

Fuente de Internet

<1%

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

<1%

[repositorio.upt.edu.pe](http://repositorio.upt.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos](#)

Trabajo del estudiante

<1%

[repositorio.unas.edu.pe](http://repositorio.unas.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[blogposgrado.ucontinental.edu.pe](http://blogposgrado.ucontinental.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[www.idepa.es](http://www.idepa.es)

Fuente de Internet

<1%

[www.ilae.edu.co](http://www.ilae.edu.co)

Fuente de Internet

<1%

[Submitted to Universidad Científica del S](#)

Trabajo del estudiante

 Fuente de Internet

[baixardoc.c](http://baixardoc.c)

<1%

<1%

[repositorio.untumbes.edu.pe](http://repositorio.untumbes.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[repositorio.upn.edu.pe](http://repositorio.upn.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[Submitted to Universidad Peruana Los Andes](#) Trabajo del estudiante

<1%

[Submitted to Universidad de Piura](#)

Trabajo del estudiante

<1%

[Submitted to Universidad Autonoma del Peru](#) Trabajo del estudiante

<1%

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1%

[Submitted to Universidad Ricardo Palma](#)

Trabajo del estudiante

[publicaciones.usanpedro.edu.pe](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[repositorio.unsm.edu.pe](http://repositorio.unsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

[1library.co](http://1library.co)

Fuente de Internet

<1%

**Submitted to Universidad Nacional Micaela  
Bastidas de Apurimac**

Trabajo del estudiante

<1%

[autoestudio.uprrp.edu](http://autoestudio.uprrp.edu)

Fuente de Internet

<1%

[catalogo.ucateci.edu.do](http://catalogo.ucateci.edu.do)

Fuente de Internet

<1%

[catalonica.bnc.cat](http://catalonica.bnc.cat)

Fuente de Internet

<1%

<1%

[lunazul.ucaldas.edu.co](http://lunazul.ucaldas.edu.co)

Fuente de Internet

<1%

[mafiadoc.c](http://mafiadoc.c)

Fuente de Internet

<1%

[repositori.uib.es](http://repositori.uib.es)

Fuente de Internet

<1%

[www.embarcador.cl](http://www.embarcador.cl)

Fuente de Internet

<1%

[www.fao.org](http://www.fao.org)

Fuente de Internet

<1%

[www.polibea.com](http://www.polibea.com)

Fuente de Internet

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir citas Apagado

Excluir bibliografía Activo

# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
ZAVALETA CASTILLO RONALDO EUGENIO		71539091	ronaldozavaletacastillo@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p>LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASHAPAMPA, SIHUAS, ANCASH - 2024</p>			
5. Programa Académico			
<p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>3</sup> (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Acceso restringido <sup>4</sup> (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)		
(*) 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 <sup>5</sup>

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. <sup>6</sup>


  
 Firma

Lugar	1 <sup>a</sup>	Mes	Año
Chimbote	11	05	2025

### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió 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 elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) 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, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2. del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).