

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

Tesis

**Gestión municipal y calidad de los servicios
públicos en la Municipalidad Distrital Santa Rita
de Sigwas, Arequipa - 2024**

Leonardo Ivan Silva de la Torre
Yahaydha Mabel Quispe Mamani

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Arequipa, 2026

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Alexander Wilbert Meléndez Bernal
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 16 de Enero de 2026

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SANTA RITA DE SIGUAS, AREQUIPA - 2024

Autor:

YAHAYDHA MABEL QUISPE MAMANI – Carrera profesional Administración y Negocios Internacionales
LEONARDO IVAN SILVA DE LA TORRE – Carrera profesional Administración y Negocios Internacionales

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas 15 (en caso de elegir "SI"): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)**

Asesor: CPC Alexander Melendez Bernal

DEDICATORIA

Leonardo Ivan Silva De la Torre

Me dedico este logro a mí mismo, por no rendirme y seguir adelante a pesar de las dificultades. A mi familia, por su amor, comprensión y apoyo incondicional en cada etapa de este proceso. Y a mi enamorada, por estar a mi lado en todo momento, alentándome y creyendo en mí.

Yahaydha Mabel Quispe Mamani

Dedico esta tesis a mí misma, por la perseverancia y el esfuerzo invertido. A mi familia, que siempre ha sido mi mayor soporte. Y especialmente a mi esposo y a nuestro bebé que está por venir, quienes son mi mayor inspiración para seguir creciendo y superándome día a día.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento al profesor Meléndez, quien nos acompañó como asesor con paciencia y dedicación, brindándonos su guía durante este proyecto. También extendemos nuestra gratitud al profesor Tantalean, jurado de nuestra tesis, por su constante apoyo y contribución durante los cinco años de nuestra formación profesional. A todos quienes fueron parte de este camino, muchas gracias.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÒN	10
Capítulo I: Planteamiento del estudio	12
1.1. Delimitación de la investigación.....	12
1.1.1. Territorial	12
1.1.2. Temporal	12
1.1.3. Conceptual.....	12
1.2. Planteamiento del Problema.....	12
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema general	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Objetivos de la investigación.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
1.5. Justificación de la investigación.....	18
1.5.1. Justificación teórica.....	18
1.5.2. Justificación práctica.....	19
1.5.3. Justificación metodológica	19
Capítulo II: Marco Teórico.....	21
2.1. Antecedentes de investigación.....	21
2.1.1. Artículos científicos	21
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	24
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Gestión municipal.....	28
2.2.2. Calidad de servicio público	31
2.3. Definición de términos básicos	34
Capítulo III: Hipótesis y Variables	36
3.1. Hipótesis.....	36
3.1.1. Hipótesis general.....	36
3.1.2. Hipótesis específicas.....	36
3.2. Identificación de las variables.....	36
3.3. Operacionalización de las variables	37
Capítulo IV: Metodología	41
4.1. Enfoque de la investigación.....	41
4.2. Tipo de investigación	41
4.3. Nivel de investigación.....	41

4.4. Métodos de investigación	42
4.5 Diseño de investigación.....	42
4.6. Población y muestra	43
4.6.1. Población.....	43
4.6.2. Muestra	43
a. Unidad de análisis.....	44
b. Tamaño de la muestra.....	44
c. Selección de la muestra.....	45
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.7.1. Técnicas	45
4.7.2. Instrumentos	46
a. Diseño.....	46
b. Confiabilidad	47
c. Validez.....	51
Capítulo V: Resultados	52
5.1. Análisis de los resultados descriptivos	52
5.1.1. Análisis de los datos generales	52
5.1.2. Variable 1: Gestión municipal.....	53
5.1.3. Variable 2: Calidad de servicio	58
5.2. Análisis De Los Resultados Inferenciales.....	64
5.2.1. Prueba De Normalidad.....	64
5.2.2. Contraste de las Hipótesis	65
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
Referencias Bibliográficas	80
Apéndices.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	37
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de cuestionario	46
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de gestión municipal.....	47
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio	47
Tabla 5 Resultado de análisis de datos generales.....	52
Tabla 6 Variable gestión municipal	52
Tabla 7 Dimensión eficacia	53
Tabla 8 Dimensión eficiencia	54
Tabla 9 Dimensión finanzas	56
Tabla 10 Variable Calidad de servicios.....	57
Tabla 11 Dimensión tangibilidad.....	58
Tabla 12 Dimensión seguridad	59
Tabla 13 Dimensión capacidad de respuesta	60
Tabla 14 Dimensión empatía	60
Tabla 15 Prueba de normalidad	61
Tabla 16 Rango de correlaciones de Pearson	64
Tabla 17 Coeficiente de Correlación de Pearson entre gestión municipal y calidad de servicio	66
Tabla 18 Coeficiente de Correlación de Pearson entre la dimensión Eficacia y la variable Calidad de servicio.....	67
Tabla 19 Coeficiente de Correlación de Pearson entre la dimensión Eficiencia y la variable Calidad de servicio.....	68
Tabla 20 Coeficiente de Correlación de Pearson entre la dimensión finanzas y la variable Calidad de servicio.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de correlación.....	42
Figura 2 Fórmula del muestreo.....	43
Figura 3 Análisis factorial para gestión municipal	48
Figura 4 Análisis factorial para calidad de servicio.....	49
Figura 5 Variable gestión municipal.....	53
Figura 6 Dimensión eficacia.....	54
Figura 7 Dimensión eficiencia.....	55
Figura 8 Dimensión finanzas.....	56
Figura 9 Variable calidad de servicio.....	57
Figura 10 Dimensión tangibilidad	58
Figura 11 Dimensión seguridad.....	59
Figura 12 Dimensión capacidad de respuesta.....	60
Figura 13 Dimensión empatía.....	61
Figura 14 Gráfico de prueba de normalidad de la variable calidad de servicio.....	62
Figura 15 Gráfico de dispersión de la relación entre gestión municipal y calidad de servicio	64
Figura 16 Gráfico de dispersión de la relación entre la dimensión Eficacia y la variable Calidad de servicio.....	66
Figura 17 Gráfico de dispersión de la relación entre la dimensión Eficiencia y la variable Calidad de servicio.....	69
Figura 18 Gráfico de dispersión de la relación entre la dimensión Finanzas y la variable Calidad de servicio.....	71

ÍNDICE DE APENDICES

Apéndice A Matriz de consistencia.....	86
Apéndice B Instrumento.....	88

RESUMEN

En el proyecto de tesis denominado "Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024", el propósito de este estudio consistió en determinar de que manera se relaciona la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en dicha municipalidad. Se usó una metodología de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y un método deductivo. Para la recopilación de datos se utilizó un formulario con 26 interrogantes en escala Likert, repartidas en 13 ítems por variable, aplicado a una muestra de 26 pobladores.

Se halló una correlación positiva alta ($r = 0.720$) entre las variables "Gestión Municipal" y "Calidad del Servicio", con un nivel de significancia de 0.000. Asimismo, se concluye que no solo existe una relación entre las variables generales, sino también entre sus dimensiones. Específicamente, se identificó una correlación media entre la eficacia ($r = 0.610$) y la eficiencia ($r = 0.589$) con la calidad del servicio, mientras que la dimensión financiera mostró una correlación alta ($r = 0.756$).

Palabras claves: Gestión municipal, Calidad de servicio, Eficacia, Eficiencia, finanzas.

INTRODUCCIÓN

La gestión municipal implica la operación de los servicios públicos que impactan directamente a los ciudadanos, esta gestión no solo determina la satisfacción de las necesidades básicas de la comunidad, sino que también influye en la valoración ciudadana sobre la calidad del servicio, sin embargo, la realidad revela que el camino rumbo a una gestión municipal efectiva y una calidad de servicio óptima está plagado de desafíos y obstáculos diversos.

En tal contexto, esta investigación se plantea analizar a profundidad de qué manera se relaciona la gestión municipal y la calidad de servicio ofrecida en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024. De este modo, una buena gestión municipal se define como una adecuada implementación de los procedimientos esenciales para la ejecución de proyectos, basándose en principios de eficiencia, eficacia, transparencia y descentralización, apoyándose en bases de información (SISMAP Municipal, 2020).

Por otro lado, la calidad de servicio se entiende como el grado en el que se cumplen las exigencias del usuario, evaluada a través del bien o prestación proporcionada y la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la calidad del servicio recibido. Por lo tanto, si el producto o servicio satisface las expectativas del mismo, se sentirá saciado y complacido, y en cambio si no se cumplen las expectativas, el usuario experimentará insatisfacción y decepción (Flores et al, 2022).

La tesis buscar contestar la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital

de Santa Rita de Sigwas, Arequipa - 2024 ?, en donde se busca responder en base a estudios anteriormente realizados.

El estudio se estructura con cinco capítulos que desarrollan metódicamente los distintos elementos de la investigación. En primer lugar, el Capítulo I aborda el planteamiento del problema, el cual delimita la extensión del estudio, se presenta el contexto problemático y se plantean los objetivos de la investigación. En el Capítulo II se desenvuelve el marco teórico, el cual comprende la revisión de literatura y los antecedentes relacionados con la temática investigada. Se analizan artículos, tesis y trabajos anteriores realizados en el ámbito nacional e internacional para fundamentar conceptualmente el estudio. El Capítulo III se centra en precisar las variables y su operacionalización, detallando cómo serán medidos los conceptos clave que se investigan. El Capítulo IV expone la metodología aplicada en el desarrollo de la investigación, incluyendo el enfoque del estudio, el diseño del estudio, la población objeto de análisis y el grupo muestral definido, junto con los métodos de obtención y análisis de la información. Asimismo, se abordan principios éticos que guardan relación con el estudio. Por último, el Capítulo V expone los aspectos administrativos con respecto al presupuesto y cronograma.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La investigación aborda el espacio territorial del Perú, en el departamento de Arequipa, en la municipalidad distrital Santa Rita de Siguan, con el propósito de analizar la gestión municipal y la calidad de servicios públicos.

1.1.2. Temporal

El espacio temporal seleccionado para la recopilación de información se da en el año 2024.

1.1.3. Conceptual

Se efectúa un análisis para determinar el desempeño de la gestión municipal y su vínculo con la calidad de servicios públicos. Para este análisis, se han considerado conceptos individuales para la operacionalización del modelo, tomando como base la gestión municipal y la calidad en la prestación de servicios públicos.

1.2. Planteamiento del Problema

La gestión municipal, comprendida como un conjunto de actividades coordinadas por el gobierno de cada país para administrar recursos humanos, físicos y técnicos, tiene la responsabilidad de proporcionar servicios públicos eficientes y actuar rápidamente a las exigencias de la población. Sin embargo, el proceso enfrenta varios desafíos, por ejemplo, la deficiente formación recibida de los administradores, la insuficiencia de cobertura tecnológica y la limitada preparación de los ciudadanos. Estas deficiencias dificultan que las municipalidades gestionen eficazmente sus recursos y satisfagan las demandas de la población de manera

equitativa y efectiva. Para superar estos obstáculos, es crucial que el Estado implemente políticas que promuevan el desarrollo local, mejorando así la eficiencia y efectividad de la gestión municipal (Molina, 2016).

En relación, Lopez (2021) menciona que la gestión municipal debe tener una conducción administrativa eficiente con la participación ciudadana orientada a alcanzar fines que impulsen el desarrollo integral en los ámbitos social, económico, cultural y humano, utilizando procedimientos acertados y un ideal de excelencia que sobrepase los parámetros de las empresas privadas. Para alcanzar estos objetivos y reducir ineficiencias, es necesario garantizar la equidad económica, viabilidad mediante políticas públicas eficientes, proyectos sociales que beneficien a la comunidad a corto y largo plazo, respeto a la diversidad cultural, solidaridad ante desastres y pandemias como el COVID-19 y protección física de los ciudadanos ante cualquier eventualidad que amenace sus derechos. Sin embargo, estas ineficiencias siguen ocurriendo en distintos órganos públicos. Esto se relaciona estrechamente con la calidad de servicios públicos, porque la gestión municipal eficaz asegura que los servicios cumplan con altos estándares de calidad y satisfagan las exigencias de la población de manera equitativa y efectiva; sin embargo, en la mayoría de los casos se aprecia que es todo lo contrario.

García y Mendoza (2020), encontraron que la valoración ciudadana de la calidad de los servicios públicos varía significativamente a lo largo de las diferentes regiones y está fuertemente influenciada por la gestión municipal, en áreas donde la gestión es eficiente y transparente, la calidad de los servicios es percibida como más alta, mientras que, en municipios con altos niveles de corrupción y mala administración, la calidad de los servicios es considerablemente más baja.

Además, la investigación de Pérez y Soto (2019) sugiere que la incorporación de sistemas de tecnologías de información y comunicación (TIC) puede mejorar la gestión municipal, por ende, la calidad de los servicios públicos. Su estudio en varios municipios latinoamericanos demostró que la adopción de aplicaciones tecnológicas y portales virtuales facilita la administración eficiente de los recursos, mejora la transparencia y permite un incremento en la intervención social en los procesos decisorios. Estas observaciones enfatizan la importancia de modernizar la gestión municipal mediante la adopción de TIC para abordar las deficiencias actuales en el control de recursos y la prestación de servicios públicos. Sin estas mejoras tecnológicas, la capacidad de las municipalidades para proporcionar servicios de calidad sigue siendo limitada, perpetuando la insatisfacción y el descontento de la población.

Respecto a Perú, Caballero (2023), destaca que la eficacia, eficiencia y financiamiento son componentes esenciales de la gestión municipal que impactan directamente en la calidad del servicio. Estas evidencias proponen que una administración municipal que optimiza estos aspectos, ocasionaría un efecto beneficioso importante en la apreciación ciudadana y en el nivel de bienestar de los habitantes. La investigación sugiere que implementar un plan de gestión bien estructurado puede llevar a mejoras importantes en la prestación de servicios municipales.

Un análisis sistemático realizado por Uquillas et al. (2024) destaca que muchas municipalidades latinoamericanas muestran brechas significativas en sus competencias administrativas, lo que limita su capacidad para gestionar eficientemente los recursos y promover un desarrollo sostenible. En el estudio se

señala que las fases operativas de gestión local carecen de una profesionalización adecuada, que el personal municipal no siempre posee las competencias necesarias para planificar y ejecutar políticas públicas de manera eficaz, y que hay deficiencias en la evaluación institucional. Estas debilidades administrativas socavan la calidad del servicio público, la transparencia y la orientación a resultados, y hacen imperativo el fortalecimiento de la gestión local mediante procesos de capacitación, desarrollo de habilidades organizacionales y una planificación estratégica sostenible.

En el Perú, Izquierdo (2021) sostiene que la administración pública peruana debe orientarse hacia una modernización centrada en el ciudadano basada en estándares de calidad, transparencia y gestión por resultados, muchas municipalidades aún presentan limitaciones para aplicar estos principios. La falta de procesos administrativos eficientes, la débil rendición de cuentas y la escasa comunicación con la ciudadanía generan servicios que no responden adecuadamente a las necesidades locales. Como resultado, áreas como el manejo de residuos, la conservación de espacios públicos y la atención al usuario evidencian deficiencias que afectan la percepción de calidad y disminuyen la confianza de la población.

Otro estudio relevante es el de Flores et al. (2022), quienes, a partir de una revisión de investigaciones sobre municipios locales y provinciales del Perú, identifican que la limitada aplicación de la simplificación administrativa continúa afectando la calidad del servicio público. El estudio destaca que la formación constante del capital humano municipal y la consolidación de las plataformas digital son factores centrales para mejorar la eficiencia, la transparencia y la atención al ciudadano. Además, plantea que la ausencia de una cultura organizacional orientada

hacia la innovación y a la participación ciudadana limita la modernización de los servicios municipales, lo que evidencia una brecha persistente entre las demandas de la población y la competencia de las administraciones municipales para responder con eficacia.

Además, la investigación de Hilario (2024) muestra que, aunque la adopción de parámetros de calidad tales como la norma ISO 9001 en las municipalidades peruanas puede mejorar de manera óptima la eficiencia y la calidad de los servicios públicos, muchas entidades locales aún presentan dificultades para consolidar estos sistemas. Se evidencia que la falta de evaluación constante, la limitada retroalimentación de los ciudadanos y la ausencia de una cultura institucional orientada a la mejora continua generan brechas que impactan la valoración de los usuarios y la calidad real del servicio. Estas limitaciones reflejan una problemática persistente en la gestión pública municipal, donde la adopción de estándares de calidad no siempre se traduce en mejoras sostenidas ni en una atención eficaz a las demandas ciudadanas

Conforme al BRCP (2023), el indicador de rendimiento de gestión pública en las municipalidades del país resalta al menos dos atributos fundamentales: el manejo responsable de recursos y la habilidad para aplicar normativas y brindar servicios públicos según lo requerido por los ciudadanos. Aunque la calidad de la gestión pública puede tener dimensiones adicionales, como transparencia y equidad, esta investigación enfatiza la importancia de que el Gobierno pueda garantizar el suministro de servicios y la aplicación de normativas en favor de la comunidad, reduciendo el costo de sus acciones en el proceso.

La investigación de Ccalloca y Chipa (2019) subraya una problemática

crucial en el Distrito de Chivay, situado en la Provincia de Caylloma, Arequipa: las dificultades en los servicios públicos proporcionados por la Municipalidad Provincial. Este contexto adquiere una relevancia especial debido a que Chivay desempeña el papel de capital provincial. En consecuencia, la gestión municipal tiene un efecto directo en la calidad y disponibilidad de estos servicios para los habitantes de la zona. Es decir, cualquier obstáculo o deficiencia en la administración de la Municipalidad Provincial puede tener repercusiones inmediatas en la vida cotidiana de los residentes de Chivay, afectando aspectos esenciales tales como la salud, educación y la comodidad general de la población. Por lo tanto, comprender esta dinámica es vital a fin de responder los pedidos particulares de la comunidad y desarrollar las soluciones que optimicen el bienestar de sus ciudadanos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad distrital de Santa Rita de Sigwas, Arequipa - 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la eficacia del municipio se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Sigwas, Arequipa - 2024?
- b) ¿De qué manera la eficiencia del municipio se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Sigwas, Arequipa - 2024?

- c) ¿De qué manera las finanzas del municipio se relacionan con la calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024?

1.4.Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la eficacia y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.
- b) Determinar la relación entre la eficiencia y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.
- c) Determinar la relación entre las finanzas y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.

1.5.Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

El estudio se justifica teóricamente porque proporcionará una evaluación exhaustiva de la información disponible sobre las variables investigadas, lo que

permitirá abordar algunas dudas y desconocimientos respecto a la naturaleza de estas variables y comprender mejor su interrelación, además, se fundamentará con teorías y conceptos de autores u organizaciones laureados en el ámbito. Conceptos como: gestión municipal, conforme a lo establecido por el CLAD (2008), resulta esencial para que las instituciones públicas alcancen mejores resultados en favor de la población. Por otro lado, la calidad de servicio en el contexto municipal, según Ruiz (2022), se entiende como la apreciación de la ciudadanía sobre el cumplimiento de las demandas y aspiraciones en el entorno local.

Al fundamentar el estudio en estas teorías, se busca proporcionar una base sólida para entender cómo una gestión municipal eficiente puede mejorar los servicios públicos, impactando positivamente en el bienestar ciudadano. Esto no solo ampliará el conocimiento teórico en el campo, sino que además servirá como base para futuros estudios y aplicaciones prácticas en la administración pública.

1.5.2. Justificación práctica

El trabajo de investigación propuesto aborda la urgente necesidad de entender cómo la gestión municipal impacta en la calidad de los servicios públicos. Al identificar las variables clave que inciden en esta relación, se busca generar estrategias efectivas que ayuden a optimizar la eficiencia y la conformidad de los ciudadanos frente a los servicios esenciales. Este estudio proporcionará un sustento estable para el diseño y aplicación de políticas y acciones destinadas a optimizar la gestión municipal y, en consecuencia, elevar la calidad de vida de la comunidad.

1.5.3. Justificación metodológica

La investigación plantea reconocer como se relaciona la gestión municipal y calidad de servicio apreciada por sus ciudadanos. Se utilizarán procedimientos

investigativos, mecanismos de captación de información, instrumentos de evaluación, etapas de resultados, y procesamiento estadístico. Paralelamente, se ejecutará una investigación cuantitativa con el fin de optimizar la evaluación de los datos recolectados, lo que asegurará legitimidad y claridad de los hallazgos investigativos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos

Vargas y Zavaleta (2020), elaboraron el estudio "La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales", donde exploran cómo la gestión basada en resultados puede mejorar la calidad del gasto en los gobiernos locales. Los autores revisan la literatura y analizan datos empíricos para demostrar que un sistema de gestión por resultados permite una distribución más eficiente de los recursos y mejora la transparencia en la gestión pública. Los hallazgos exponen que el nivel de aplicación presupuestaria por resultados en la región fue del 84%, al mismo tiempo que en los 83 distritos revisados fue del 66%. Se revisó la racionalidad de uso de fondos, especialmente en áreas como salud y educación, observando mejoras significativas, aunque con brechas importantes aún presentes. Se confirmó una conexión clara y relevante entre la gestión presupuestaria orientada a resultados y la racionalidad del gasto público, apoyada con una correlación de 0.69, basado en criterios de iniciativas de Saneamiento Urbano y Rural, así como Acceso y Uso de Servicios de Telecomunicaciones. Finalmente, este enfoque ayuda a asegurar que los fondos públicos se utilicen de manera efectiva para lograr los objetivos previstos, lo que resulta en una mayor satisfacción de los usuarios con los servicios públicos ofrecidos. La implementación de este sistema también incentiva un patrón cultural de responsabilidad y rendición de cuentas dentro de los gobiernos locales.

Krawczyk y Giela (2023), en el artículo titulado "Calidad de Prestación de

Servicios Públicos por Parte del Gobierno Local a la Luz de la Investigación Empírica. Estudio de Clientes de la Oficina Municipal de Zabrze," tienen como objetivo principal verificar la efectividad de los procedimientos utilizados para mejorar la gestión de los servicios públicos por parte de la Oficina Municipal. Para ello, la metodología utilizada es un cuestionario donde se estudió a 922 personas y se identificó la apreciación de la calidad del servicio al cliente de la oficina municipal de Zabrze en 2023. Las evidencias obtenidas del estudio indican que, además de determinar el nivel de aprobación de la calidad de los servicios prestados por la Oficina Municipal de Zabrze, también se identificaron las razones que llevaron a los clientes a considerar el proceso administrativo como satisfactorio o negativo, asimismo, se verificaron los cambios en la calidad del funcionamiento del ayuntamiento, especialmente en el servicio al cliente, entre los encuestados que tenían experiencia previa en asuntos administrativos. En conclusión, los resultados del proyecto se implementarán en la planificación de nuevas soluciones organizativas, la mejora de reglas, horarios y procedimientos, y la supervisión del proceso de atención al cliente, permitiendo una reflexión científica sobre la administración pública y determinando áreas para soluciones innovadoras que agilicen las operaciones del gobierno local.

En el artículo de Garza y Ramirez (2022), titulado "Evaluación de la gestión municipal y su impacto en la calidad de los servicios públicos: una revisión", donde su objetivo es examinar cómo la gestión municipal influye en la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía, identificando las prácticas y estrategias que mejoran la eficiencia y la eficacia en la prestación de estos servicios. La metodología empleada es una revisión sistemática siguiendo los lineamientos de PRISMA. La revisión abarcó el período de 2000 a 2021, analizando

aproximadamente 150 documentos y artículos de revistas de alto impacto en el entorno de la gestión pública y la administración municipal. Las evidencias indican que la calidad de los servicios públicos está estrechamente ligada a la efectividad de la gestión municipal. Se identificaron varios factores clave: los municipios con mayores niveles de transparencia y mecanismos robustos de rendición de cuentas tienden a ofrecer servicios de mejor calidad, y el aporte ciudadano en la formulación de decisiones también se correlaciona positivamente con la satisfacción del público. En conclusión, el estudio señala que una gestión municipal efectiva, caracterizada por la transparencia, el uso de TIC, la profesionalización del personal y un financiamiento adecuado, es crucial para garantizar una excelencia en la oferta de servicios públicos. Estas prácticas no solo mejoran la satisfacción ciudadana, sino que también contribuyen al desarrollo socioeconómico de las comunidades a nivel local.

En el aporte académico de Lopez (2020), bajo el título "Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María" su propósito es estudiar de qué manera se vincula la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María durante el 2019. Para ello, la metodología empleada es una investigación relacional con un enfoque no experimental y transversal, en la que se usó un instrumento de evaluación perceptiva con el fin de evaluar las variables con la experiencia de los usuarios municipales. Las evidencias del estudio señalan que el 35% de las opiniones evaluaron la gestión municipal como "regular". Con respecto a la calidad del servicio público, el 31% la percibió de la misma manera. La correlación de Pearson entre la gestión municipal y la calidad del servicio público es de 0.575, con un valor de significancia de $p \leq 0.000$, se establece un vínculo significativo entre las variables. En conclusión, existe un vínculo relevante entre la

gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

El artículo realizado por López et al. (2021) titulado “La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021”, tiene como objetivo analizar detalladamente la delimitación conceptual de la gestión municipal y su repercusión en el ejercicio del poder público de los gobiernos locales peruanos. La metodología empleada consistió en un análisis sistemático siguiendo los lineamientos de PRISMA. Se analizaron aproximadamente 150 documentos de revistas científicas de alto impacto en gestión pública y administración municipal. Se seleccionaron 10 artículos para la base de datos, los cuales estuvieron bajo una revisión profunda orientada a discutir y llegar a conclusiones sobre el impacto de la gestión municipal en la gobernabilidad de los gobiernos locales peruanos. Los resultados obtenidos de la revisión indican que una gestión municipal efectiva tiene un efecto positivo en la gobernabilidad de los gobiernos locales peruanos, destacándose la importancia de la claridad, la colaboración social, la racionalización de activos económicos y el desarrollo profesional del capital humano municipal. En definitiva, la gestión municipal ejerce un rol clave en los gobiernos locales peruanos, donde la capacitación del personal, la colaboración de la sociedad y una gestión transparente son piezas fundamentales para asegurar el éxito de las políticas públicas y el bienestar de los ciudadanos.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

Acosta (2022), en su investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, con el fin de evaluar la incidencia de las medidas de manejo

administrativo sobre la calidad del servicio en la administración de camposantos. Para ello, se utilizó una metodología descriptiva y correlacional, en el cual los datos fueron examinados con el apoyo del programa SPSS. Los datos fueron obtenidos de encuestas adaptadas de Tipián (2017) y dirigidas a los titulares de los espacios funerarios en los tres cementerios municipales gestionados por la GAD de Ambato. Utilizando el alfa de Cronbach se identificó una validez y fiabilidad del cuestionario con un coeficiente de 0.90, lo que demostró una alta relación entre los ítems. Además, se empleó la correlación de Spearman con el afán de relacionar las variables y probar la hipótesis. El análisis señaló una vinculación importante entre la gestión administrativa con la calidad del servicio, lo cual permitió aceptar la hipótesis alternativa de que la gestión administrativa afecta positivamente la calidad del servicio ofrecido. La investigación también infirió que, aunque la gestión administrativa muestra una vinculación significativa con la calidad del servicio, existen zonas de riesgo identificadas que demandan intervención para mejorar la percepción de los usuarios y elevar los estándares de servicio.

La investigación realizada Castro (2021), en su estudio titulado “Manual para la certificación de la calidad de los servicios públicos gestionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tisaleo”, analiza la necesidad de fortalecer la calidad de los servicios municipales mediante la creación de un instrumento técnico que estandarice y evalúe los procesos institucionales. El autor explica que, según el COOTAD, los GAD deben promover el desarrollo y garantizar el buen vivir a través de una gestión eficiente de sus competencias; sin embargo, en Tisaleo se evidenció una persistente insatisfacción ciudadana asociada a deficiencias en la planificación, regulación y administración de los servicios públicos. La investigación empleó un enfoque mixto que combinó técnicas cualitativas con

técnicas cuantitativas destinadas a interpretar datos provenientes de fuentes primarias. Los hallazgos revelaron la ausencia de procesos estandarizados, escasa documentación técnica y falta de mecanismos formales de evaluación, factores que limitaban la eficiencia operativa y afectaban la percepción ciudadana. En este sentido, el estudio concluye que la implementación de un manual de certificación es fundamental para mejorar la gestión municipal, promover prácticas orientadas a resultados, fortalecer la transparencia y contribuir al cumplimiento de los principios de buen vivir establecidos en la normativa ecuatoriana.

La tesis realizada por Ruiz (2021), titulada "Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021", se enfoca en investigar de qué manera se vincula la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre. El estudio emplea un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal, aplicando cuestionarios orientados a la medición de variables en una muestra compuesta por 31 funcionarios municipales y 31 voceros comunitarios. Los resultados indican una correlación significativa desde el punto de vista estadístico con $p=0.000$ y una alta correlación positiva con $r=0.928$ entre la calidad de los servicios públicos y la gestión municipal. Se observó una discrepancia notable entre las apreciaciones de los servidores municipales y la comunidad sobre la eficiencia de los servicios prestados. Los funcionarios suelen manifestar una apreciación favorable sobre la gestión y los servicios, mientras que los ciudadanos son más críticos. En conclusión, esta discrepancia sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y la transparencia en la gestión municipal para alinearse mejor con las expectativas de la comunidad.

En el estudio realizado por Sulca et al. (2022), titulado " Gestión Municipal y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Acobamba -

Huancavelica, 2021", su propósito es buscar establecer el vínculo entre la gestión municipal y la calidad del servicio en esa municipalidad. Utilizando el método científico, con un enfoque hipotético-deductivo y analítico-sintético, se adoptó un diseño correlacional no experimental de corte transversal y básico, la muestra es de 33,524 personas, y se recolectaron datos a través de la implementación de encuestas en un instrumento de 35 preguntas. Los hallazgos revelaron un coeficiente tau b (τ) de 0.708, con una significación bilateral de $p=0.000$. En conclusión, se comprueba una conexión importante entre gestión municipal y la calidad del servicio en la mencionada municipalidad con un nivel de significancia del 99%, lo tratado confirma que la gestión municipal engloba las actividades dirigidas a cumplir los fines y propósitos establecidos en la planificación y programas de empleo, mediante la inclusión del talento humano.

El estudio llevado a cabo por Capcha (2021), denominado "Gestión y calidad de servicio en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021", el fin principal consistió en identificar dicha conexión en el ámbito concreto de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en 2021. El proyecto adoptó una metodología descriptiva y un diseño descriptivo correlacional, se emplearon dos instrumentos de medición: un cuestionario relativo a la gestión municipal, compuesto por 20 preguntas, y un cuestionario adicional acerca de la calidad de servicios durante la coyuntura sanitaria generada por el SARS-CoV-2 (COVID-19). Los hallazgos identificados revelaron una falta de correlación relevante entre la gestión y la calidad del servicio durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en 2021, el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall fue de $f=-0.086$, con un p-valor de $p=0.525$, que supera el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). En conclusión, a pesar de los intentos de

gestión, no se logró un progreso importante en la calidad del servicio durante la crisis sanitaria.

Sánchez (2021) desarrollo la tesis “La gestión municipal y la eficiencia de prestación de servicios de agua y saneamiento en el distrito de Santa María del Valle Huánuco 2015 - 2018”, tiene como fin establecer como se relaciona la Gestión Municipal y la eficiencia en la provisión de servicios de agua y saneamiento en el sector rural del distrito de Santa María del Valle, Huánuco, durante el período 2015-2018. Esta investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, la muestra seleccionada consistió en 48 líderes comunales, 80 delegados de las JAAS y 188 unidades de vivienda familiar, se emplearon encuestas como instrumentos de recopilación de información sobre la gestión municipal y la eficiencia de los servicios de agua y saneamiento. Los análisis estadísticos descriptivos indicaron una conexión relevante entre la Gestión Municipal y la eficiencia de provisión de servicios de agua y saneamiento en el distrito de Santa María del Valle, Huánuco, durante el período estudiado. En conclusión, los resultados sugieren que la Gestión Municipal ejerce un rol importante en la eficiencia en la provisión de servicios de agua y saneamiento en el área rural del distrito de Santa María del Valle, Huánuco.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión municipal

2.2.1.1. Definición.

La gestión municipal se refiere a un conjunto de acciones y procesos que aseguran y garantizan la correcta aplicación y práctica de las atribuciones municipales con el objetivo de buscar el desarrollo y bienestar del distrito y sus

residentes colindantes, lo que implica una gestión transparente y la correcta aplicación de los planes de desarrollo, que se puede evidenciar en resultados verificables (Ruiz,2022).

Álvarez y Delgado (2020), define la gestión municipal como el conjunto de actividades administrativas, financieras y de prestación de servicios públicos que lleva a cabo el gobierno local, bajo la dirección del alcalde y su equipo administrativo. Su objetivo es conducir eficientemente la gestión financiera del municipio, proveer servicios públicos y promover inversiones en obras de competencia municipal. Sin embargo, en los últimos años, se ha observado una ausencia de liderazgo y motivación en los alcaldes y su personal administrativo, debido esencialmente a la escasez de competencias administrativas orientadas a dirigir equitativamente el talento humano y herramientas de la institución.

El CLAD (2008), señala que la gestión municipal es fundamental a fin de que las instituciones estatales alcancen mejores beneficios que favorezcan a la sociedad, además se destaca la importancia de que estas gestiones sean procesos sistémicos, flexibles e integrales orientados a la obtención de resultados, con el fin de complacer las demandas y necesidades de la ciudadanía.

2.2.1.2. Dimensiones de gestión municipal

a) Eficiencia

Herrera y Francke (2007), dentro del marco de la gestión municipal, la eficiencia se ve como la competencia institucional de una entidad pública local para usar de forma óptima sus recursos (financieros, humanos y materiales) con el objetivo de cumplir las metas y propósitos propuestos. Esto implica maximizar la producción de servicios públicos de calidad, minimizando los costos y optimizando el uso de recursos disponibles.

El Banco Mundial (2023), describe la eficiencia como la capacidad de las organizaciones para optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y elementos disponibles con el fin de alcanzar sus metas y mejorar el bienestar de la comunidad. Esto incluye no sólo el rendimiento técnico en la generación de bienes y servicios, sino también la eficiencia al asignar y utilizar los recursos de manera equitativa y sostenible. Puedes encontrar más detalles sobre la definición de eficiencia en el contexto del gasto público y la prestación de servicios en los informes del Banco Mundial.

La OCDE (2023), menciona a la eficiencia como la capacidad de un sistema para maximizar los resultados con los recursos disponibles. Esto implica optimizar procesos y minimizar desperdicios, garantizando que los recursos sean usados de la forma más efectiva posible con el fin de alcanzar los objetivos deseados. La eficiencia se mide por la relación entre recursos usados y resultados obtenidos, destacando la importancia de utilizar menos recursos para lograr mayores resultados

b) Eficacia

La eficacia en la gestión pública municipal se muestra en la competencia de los recursos humanos para generar nuevas iniciativas que impulsen el desarrollo del territorio, estableciendo relaciones interinstitucionales mediante herramientas como la ley de desarrollo interinstitucional y la facilitación de colaboración con otras entidades, además, se centra en apoyar y gestionar proyectos diversos de manera efectiva manteniendo siempre un estricto apego a las normativas y leyes vigentes esta dedicación al cumplimiento ético y profesional garantiza que las acciones realizadas por las autoridades locales contribuyan positivamente al progreso y bienestar de la comunidad (Casilla, 2021).

El Banco Interamericano de Desarrollo (2001), ha explorado la eficacia en el contexto de las políticas sociales, define la eficacia como la medida en que los programas y políticas logran sus objetivos previstos. Este informe resalta la importancia de no solo alcanzar los resultados esperados, sino hacerlo de manera eficiente, equitativa y sostenible, considerando la equidad como un valor fundamental para garantizar la justicia y la igualdad en el acceso a los beneficios de dichas políticas.

c) Finanzas

El Banco Mundial (2014), en su manual sobre finanzas municipales, define la gestión financiera municipal como un conjunto de prácticas y estrategias que los municipios utilizan para gestionar sus recursos financieros. Esto abarca la elaboración de presupuestos, la gestión de deudas, la recaudación de ingresos y la planificación financiera a largo plazo, con el objetivo de garantizar la prestación sostenible de servicios públicos y la infraestructura municipal.

2.2.2. Calidad de servicio público

2.2.2.1. Definición.

Según Ruiz (2022), la calidad de servicio en el contexto municipal se entiende como la apreciación de la ciudadanía sobre el cumplimiento de las demandas y aspiraciones en el ámbito local, este concepto es vital en la gestión pública, ya que implica la actualización, innovación y modernización de las instituciones públicas para ofrecer un servicio eficaz. La calidad del servicio público municipal se aprecia como una práctica de alto valor ciudadano, y su satisfacción es el eje central.

Según el Banco Mundial (2023), la calidad del servicio público implica la provisión de servicios de forma eficiente, equitativa y sostenible, mejorando continuamente los resultados para los ciudadanos y fomentando la participación ciudadana. El Banco Mundial enfatiza que un servicio público de buen nivel debe tener la facultad de ajustarse a las necesidades cambiantes de la ciudadanía, asegurando la utilización eficiente de los bienes disponibles y que los servicios sean accesibles para todos, independientemente de su condición socioeconómica. Asimismo, el Banco Mundial destaca la importancia de la claridad y responsabilidad institucional, lo cual fortalece la credibilidad de la población en las entidades estatales y promueve la participación cívica activa.

La OCDE (2024) define la calidad del servicio público como el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el gobierno atienden las exigencias de los ciudadanos en términos de eficiencia, accesibilidad, equidad, transparencia y satisfacción. La OCDE enfatiza que un servicio público de buen nivel debe ser apto para proporcionar resultados tangibles que mejoren el bienestar integral de la ciudadanía, promoviendo el nivel de credibilidad depositado en las entidades públicas. Esto incluye la capacidad gubernamental para una administración de recursos efectiva, respaldar que todos los ciudadanos tengan acceso igualitario a los servicios, y mantener altos niveles de transparencia en sus operaciones.

Un ejemplo destacado es el trabajo de Parasuraman et al. (1988), quienes adaptaron el modelo SERVQUAL con el fin de medir la calidad del servicio en el sector público. Según estos autores, la calidad del servicio se mide mediante 5 criterios: tangibles, fiabilidad, rapidez de atención, seguridad y empatía. Esta evaluación integral permite a las organizaciones públicas identificar dimensiones con potencial de fortalecimiento y desarrollar estrategias con el fin de atender de

forma más pertinente a las proyecciones y aspiraciones de la gente.

2.2.2.2. Dimensiones de calidad de los servicios públicos

a) Tangibilidad

Se entiende por tangibilidad los recursos materiales y humanos que evidencian la prestación del servicio, este componente evalúa cómo los elementos tangibles del servicio afectan la apreciación de la población acerca de la calidad del servicio, por ejemplo, una oficina limpia y bien equipada, un personal bien presentado y materiales de marketing profesionales contribuyen a una apreciación positiva de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988).

Persada et al., (2022), en el campo de los servicios de organizaciones públicas de electricidad, la tangibilidad incluye aspectos como la apariencia y condición del equipo y las instalaciones, así como la presencia física y presentación del personal de servicio. Esto afecta la percepción de la ciudadanía sobre la confiabilidad y seguridad en la calidad del servicio.

b) Seguridad

La seguridad, hace alusión a la sensación que tiene el usuario a través de la confianza que se le ofrece en la organización al brindar sus problemas, con la idea de que serán resueltos de la manera más óptima, asimismo, la seguridad conlleva una serie de principios entre los cuales se encuentra la credibilidad, la confiabilidad, la integridad y la honestidad, lo que genera una ausencia de riesgos, peligros e incertidumbres (Basantes et al., 2014).

Para González et al. (2017), la seguridad se define como el desempeño del capital humano y la credibilidad que inspiran al instante de brindar el servicio, implicando la capacidad del personal para realizar sus funciones de manera efectiva

y fiable, generando así confianza en los ciudadanos relativo a la calidad del servicio ofrecido.

c) Capacidad de respuesta

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (s/f), la capacidad de respuesta es la habilidad de los gobiernos y las organizaciones para gestionar crisis y emergencias, a través de la aplicación de políticas y procedimientos que aseguren una respuesta rápida y eficaz, minimizando los impactos negativos sobre la sociedad y la economía.

d) Empatía

Según González et al. (2017), define la empatía como la capacidad y disposición del personal de una institución para mostrar atención, interés y un trato individualizado hacia los usuarios, lo que implica no solo comprender las necesidades y emociones de los usuarios, sino también responder de manera adecuada y sensible a ellas, además una buena comunicación entre la organización y los usuarios es crucial para facilitar esta conexión empática, contribuyendo a indicadores superiores de satisfacción por parte de los usuarios.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Gestión

Se entiende como gestión el desarrollo de crear y sostener un entorno laboral ideal en un contexto donde en el que las personas colaboran en conjunto, consigan desarrollar tareas y metas concretas (Ortún, 1993). Captcha (2023), explica que, en el contexto de la gestión municipal, se refiere a las actividades emprendidas por las municipalidades para obtener sus objetivos y metas fijadas en sus programas,

utilizando la colaboración y coordinación de medios económicos, materiales y de capital humano.

2.3.2. Calidad de servicio

Las características de los servicios se enfocan en cómo se ejecuta el servicio y se definen por sí este logra satisfacer las exigencias y aspiraciones del usuario, por otro lado, el servicio se contempla como una apreciación general o predisposición en relación con la excelencia del servicio, en términos de las cualidades del servicio, se hace referencia a la calidad apreciada, la cual implica la valoración efectuada por el usuario en torno a la excelencia y superioridad del producto (Duque, 2005).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación positiva y significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas

La eficacia se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.

La eficiencia se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.

Las finanzas se relacionan de manera positiva y significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.

3.2. Identificación de las variables

Variable x = Gestión municipal

Según lo mencionado por Valencia (2017), se entiende como gestión municipal a el grupo de planes de acción en áreas administrativas, políticas, de

gobierno y de prestación de servicios que las autoridades municipales implementan para impulsar el desarrollo local. Esto se realiza dentro del marco de competencias asignadas por la Ley Orgánica de Municipalidades y la Constitución.

Variable y= Calidad de servicio

La calidad del servicio está intrínsecamente ligada a la satisfacción del ciudadano, logrando un grado de excelencia cuando la organización responde de manera oportuna a las solicitudes de sus ciudadanos, por lo que esforzarse por superar las proyecciones ciudadanas eleva la calidad del servicio hacia la excelencia, sin embargo, satisfacer estas expectativas es complejo debido a que las necesidades y demandas de los clientes son variables a lo largo del tiempo y al incremento de la competencia, lo que requiere una mejora constante en las estrategias organizacionales (Horovitz, 1991).

3.3.Operacionalización de las variables

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS
Gestión municipal (Variable independiente)	Según López et al .(2021), la gestión municipal se define como la administración eficiente y compartida con los ciudadanos para alcanzar metas orientadas al bienestar social, económico, cultural, humano y físico, esto se logra a través de procesos acertados y una visión de calidad que iguale o supere los estándares del sector privado, en términos económicos, debe ser equitativa,	Eficacia	Consecución de objetivos Introducción de cambios Solución de problemas.	La municipalidad ha alcanzado sus objetivos en los plazos estipulados. Se han implementado con éxito varias nuevas tecnologías en la administración municipal. Las nuevas regulaciones y normativas han sido adoptadas en un tiempo razonable. La municipalidad resuelve satisfactoriamente las quejas de los ciudadanos. La municipalidad resuelve los problemas relacionados a infraestructura y servicios públicos.
		Eficiencia	Uso de recursos Uso del tiempo Costes	Los recursos disponibles se han utilizado de manera óptima. La atención a las necesidades de la comunidad se ha realizado en un tiempo adecuado. Los proyectos municipales se han completado dentro del tiempo programado. La municipalidad minimiza los gastos y maximiza la utilización de los recursos financieros disponibles.

	<p>proporcionando una igualdad de oportunidad a toda la población, también debe aplicarse en el plano político, implementando políticas públicas que destaquen por su eficiencia y eficacia.</p>	<p>Finanzas</p>	<p>Gestión de fondos Objetivos financieros Liquidez</p>	<p>La municipalidad ha gestionado los fondos de manera eficiente, asegurando el beneficio a toda la comunidad. Se han obtenido y utilizado nuevas fuentes de financiamiento para proyectos locales. Los objetivos financieros establecidos han sido alcanzados según lo planificado. La municipalidad mantiene un nivel adecuado de liquidez para cubrir sus obligaciones financieras.</p>
<p>Calidad de servicio (Variable Dependent e)</p>	<p>Según Afroja et al. (2021), la calidad de servicio se refiere a la medida en que un servicio cumple o excede las expectativas del cliente, evaluando aspectos como eficiencia, fiabilidad, responsabilidad, competencia y cortesía. El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es una herramienta para medir esta calidad mediante cinco dimensiones clave: tangibles (aspectos físicos del servicio), fiabilidad</p>	<p>Tangibilidad</p>	<p>Instalaciones Equipos Servicios</p>	<p>Las instalaciones de la organización están limpias y conservadas. El ambiente físico es cómodo y adecuado para la prestación de servicios. Los equipos utilizados en la prestación de servicios están actualizados y en buen estado de funcionamiento. Los equipos son adecuados para el servicio ofrecido. Los servicios ofrecidos por la municipalidad satisfacen al ciudadano.</p>
		<p>Seguridad</p>	<p>Servicio correcto Confianza</p>	<p>El servicio se realiza correctamente y sin errores. Los procedimientos de servicio cumplen con los estándares establecidos. La municipalidad promueve la transparencia en diferentes áreas de gestión.</p>
		<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Facilidad de reacción a los problemas Facilidad de reacción a los requisitos Capacidad de respuesta a la modernización</p>	<p>La municipalidad responde rápidamente a los problemas de la ciudadanía. La municipalidad da respuesta a las solicitudes y requisitos de los usuarios en el momento adecuado.</p>

<p>(consistencia y precisión), capacidad de respuesta (rapidez y disposición para ayudar), seguridad (conocimiento y cortesía del personal) y empatía (atención personalizada).</p>	<p>Empatía</p>	<p>Atención especializada Sensibilidad Horarios</p>	<p>La municipalidad adapta rápidamente sus servicios a las nuevas tecnologías y tendencias del mercado.</p> <p>Se proporciona atención especializada cuando es necesario.</p> <p>La municipalidad asegura que el ciudadano sea escuchado y comprendido cuando presenta una queja o sugerencia.</p> <p>Los horarios de atención de los servicios son convenientes a las necesidades.</p>
---	----------------	---	---

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

En la realización de este estudio, se toma en cuenta un enfoque cuantitativo. Hernández et al. (2014), indica que el enfoque cuantitativo recoge, analiza y presenta datos numéricos, además su propósito principal es identificar la intensidad y la relación entre las variables, que conlleva a verificar y desarrollar teorías o leyes universales, asimismo, este enfoque utiliza, estos estadísticos y matemáticos para encontrar patrones o regularidades de patrones observados, lo que permite extrapolar los resultados de una amplia población.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación del estudio es de tipo básico, es definida por Hernández et al. (2014), se describe como aquella que se lleva a cabo con el objetivo de incrementar el conocimiento teórico de un proceso o fenómeno, sin considerar la aplicación práctica de inmediato, además esta investigación va orientada a la creación de nuevas teorías y la modificación de las ya establecidas, aportando al conocimiento científico en distintas áreas.

Según Hernández et al. (2014) en su obra "Metodología de la investigación", la investigación básica se describe como aquella que se realiza con el objetivo de incrementar el conocimiento teórico sobre un fenómeno o proceso, sin considerar su aplicación práctica inmediata. Este tipo de investigación está orientado a la creación de nuevas teorías o la modificación de las ya existentes, aportando al avance del conocimiento científico en una determinada área.

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación utilizado es correlacional, Creswell & Creswell (2017), explican que es el nivel cuyo propósito es identificar la conexión o correlación entre dos o más variables sin manipularlas, además este enfoque permite reconocer estructuras y vínculos estadísticos dentro de las variables analizadas. Esto implica que el presente estudio examina en detalle la relación dentro de los distintos factores de la gestión municipal y la calidad de servicio, garantizando una base sólida que mejore significativamente su comprensión.

4.4. Métodos de investigación

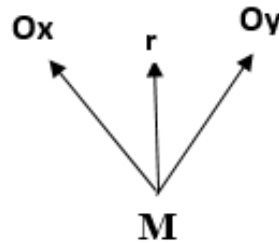
Se adopta un método deductivo. Bryman (2016), detalla al método deductivo como un facilitador de investigación, donde se desarrollan hipótesis de teorías o conceptos ya existentes, estas hipótesis son puestas a prueba mediante la recolección y el análisis de los datos empíricos. También, enfatiza en la importancia de tener una base sólida para su comprensión, para generar predicciones específicas que puedan ser refutadas o verificadas con evidencia empírica.

4.5 Diseño de investigación

Se adoptó un diseño de investigación no experimental correlacional transversal. De acuerdo Hernández et al. (2014), define cada diseño dando a entender la investigación de este tipo dirige su enfoque en la medición y en las observaciones para identificar relaciones o correlaciones entre las variables, sin ser intervenida y manipuladas, asimismo, este tipo de enfoque explora la asociación entre variables en un tiempo determinado, lo que permite entender cómo se relacionan los fenómenos o aspectos investigados en un tiempo en específico.

Figura 1

Diagrama de correlación



Dónde:

M = Muestra o Población

Ox = Gestión municipal

Oy = Calidad de servicio

r = Relación entre las variables

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Según Robles (2019), la población de una investigación es el conjunto de elementos que son de interés. De esta manera la aprobación de la presente investigación, está conformada por los ciudadanos pertenecientes al distrito de Santa Rita de Sigvas.

4.6.2. Muestra

Para Lind et al, (2008), la muestra se refiere a un grupo definido dentro de la población que captura la atención y relevancia específica. La muestra de esta investigación, está compuesta por los ciudadanos pertenecientes al distrito de Santa Rita de Sigvas.

a. Unidad de análisis

La unidad de análisis en este estudio son los individuos pertenecientes a la población del distrito Santa Rita de Siguan, estas personas serán tratadas como unidades de análisis independientes en el estudio.

b. Tamaño de la muestra

En el presente estudio se utilizará el muestreo probabilístico que, según Hernández (2014), las muestras probabilísticas de la ciudadanía poseen igual oportunidad de ser seleccionado para la muestra, precisando rasgos generales de la población y el tamaño muestral.

En este caso, se emplea el muestreo aleatorio simple, porque se asegurará que los ciudadanos tengan igual oportunidad de ser incluidos en la muestra.

Para hallar la muestra de este estudio, se detalla la siguiente ecuación:

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

Figura 2. *Fórmula del muestreo*

Leyenda:

Z: Nivel de Confianza

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

N: Población

E: Error de estimación

n: Tamaño de la muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{1,96^2 * 7478 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (7478 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} \quad n = 365$$

El tamaño de la muestra corresponde a 365 ciudadanos que pertenecen al distrito de Santa Rita de Sigwas, los cuales serán examinados individualmente en función a la investigación desarrollada.

c. Selección de la muestra

Se tomó una muestra de la población del distrito de Santa Rita de Sigwas. La selección se llevó a cabo mediante un muestreo por conveniencia, el cual consiste en la disponibilidad y voluntad de los sujetos de prueba para unirse a la investigación. Este tipo de muestreo es común en investigaciones exploratorias o cuando existen limitaciones de tiempo y recursos.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

Para los datos cuantitativos la herramienta utilizada es el cuestionario. Según Babbie (2016), el cuestionario es un método sistemático que recopila datos, se conforma por un conjunto de preguntas elaboradas para captar datos precisos de los sujetos de estudios. Asimismo, resalta lo esencial de esta técnica en la investigación cuantitativa, ya que facilitan la obtención de los datos ya estructurados que pueden ser analizados estadísticamente.

Según Chan et al. (2023), el análisis de datos juega un papel crucial al proporcionar información valiosa para explorar las relaciones entre variables, lo

cual facilita el desarrollo de estrategias basadas en los hallazgos obtenidos.

4.7.2. Instrumentos

Los datos cuantitativos se recopilan mediante un cuestionario estructurado que utiliza preguntas cerradas para cada indicador específico, estas preguntas están trazadas para encontrar información precisa y detallada respecto a los elementos necesarios para el análisis del estudio.

a. Diseño

El diseño del cuestionario acerca de la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Santa Rita de Sigwas, contiene 26 ítems, trece para la variable gestión municipal, trece para la variable calidad de servicio con cinco niveles de escala ordinal por cada ítem: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

En función a la primera variable es gestión municipal, presentó 3 dimensiones, estructuradas en la eficiencia, eficacia y finanzas. La primera dimensión tiene 3 indicadores de consecución de objetivos, introducción de cambios, solución de problemas, cuenta con 5 afirmaciones. La dimensión 2, presenta 3 indicadores, uso de recursos, uso del tiempo y costes, tiene 4 afirmaciones. En la dimensión 3, tiene 3 indicadores: gestión de fondos, objetivos financieros, liquidez, incluye 4 preguntas. Para la variable, las dimensiones serán medidas por la escala de Likert siguiente: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Neutral, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

La segunda variable, calidad de servicio público, se divide en cuatro dimensiones, la dimensión 1 es tangibilidad, la cual tiene 3 indicadores, cuenta con

5 afirmaciones, la dimensión 2 es seguridad, tiene 2 indicadores con 4 afirmaciones, en la dimensión 3 capacidad de respuesta tiene 2 indicadores con 2 afirmaciones y finalmente la dimensión 4 empatía tiene 3 indicadores y 3 afirmaciones de acuerdo a la variable. Para la variable, las dimensiones serán medidas por la escala de Likert siguiente: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Neutral, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

b. Confiabilidad

Aravena et al. (2010), menciona que la confiabilidad llamada también precisión, pertenece al nivel en el que los resultados de una medición están exentos de errores. En otras palabras, cuando la evaluación se repite bajo condiciones constantes los puntajes deberían mantenerse semejantes, además este concepto se vincula con la estabilidad del instrumento, independiente de la persona que lo administre (observador) y del momento de la aplicación (tiempo).

A fin de asegurar la confiabilidad del instrumento, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach. Este análisis se efectuó mediante la aplicación de una prueba piloto en la población considerada objeto de estudio.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de cuestionario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	de	N de elementos
.891		26

Para el instrumento alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.891, compuesto por 26 elementos, reflejando una sólida consistencia interna,

considerándose confiable para ser aplicado. Este resultado sugiere que las preguntas del cuestionario están estrechamente relacionadas y miden de manera coherente el estudio presente.

- **VI:** Gestión municipal

Para determinar la confiabilidad de la variable independiente: Gestión municipal se utilizó el Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de gestión municipal

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	de	N de elementos
.836		13

Para asegurar la confiabilidad del instrumento, se realizó el estadístico Alfa de Cronbach, este análisis se llevó a cabo a través de una prueba piloto en la población de estudio.

- **VD:** Calidad de servicio

Para determinar la confiabilidad de la variable dependiente: Calidad de servicio, se realizó el Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	de	N de elementos
.803		13

Se puede observar que para la variable dependiente: calidad de servicio, el valor del Alfa de Cronbach es 0.803, lo cual señala una buena solidez de los ítems de esta variable en el cuestionario.

Asimismo, se ha realizado un análisis factorial para cada variable en donde se puede identificar la correlación de los ítems con cada dimensión e indicador. De acuerdo con Osborne y Costello (2004), se considera que cargas factoriales de 0.50 o superiores son, en general, fuertes, lo que sugiere es que se evidencia una correlación significativa entre el ítem y la dimensión.

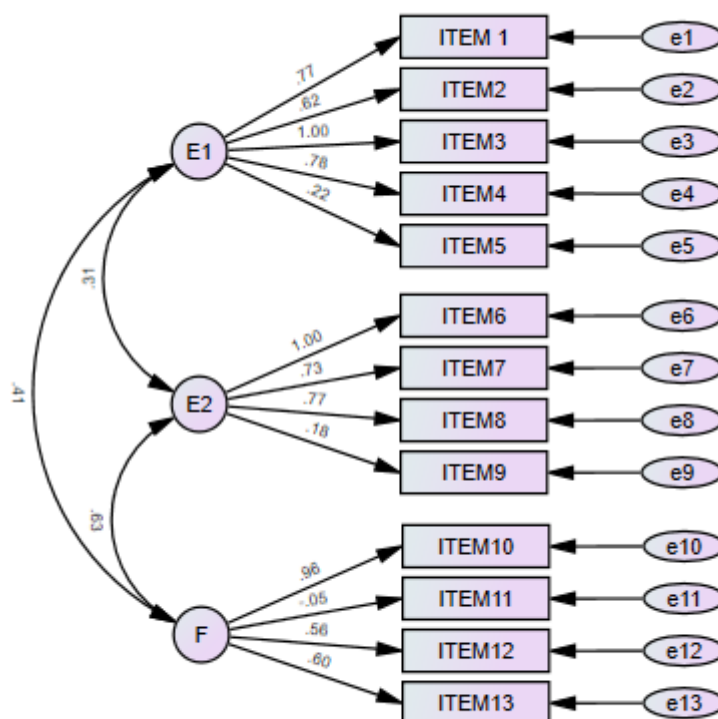


Figura 3. Análisis factorial para gestión municipal

Para la variable gestión municipal, se muestra el modelo de análisis factorial, en donde se presentan tres factores latentes, que vienen siendo las dimensiones:

eficacia, eficiencia y finanzas, cada uno asociado con diferentes ítems. Las cargas factoriales en el modelo de ecuaciones estructurales indican que ITEM 3 (1.00) y ITEM 4 (0.78) son los mejores indicadores de Eficiencia (F1). Para eficacia (E2), ITEM 6 (1.00) es el indicador más fuerte, seguido por ITEM 7 (0.73) e ITEM 8 (0.77). Para la dimensión Finanzas (F) tiene una fuerte relación con ITEM 10 (0.96), y relaciones moderadas con ITEM 12 (0.56) y ITEM 13 (0.60). En general, el modelo sugiere que los ítems mencionados son efectivos para medir las dimensiones respectivas de la variable gestión municipal.

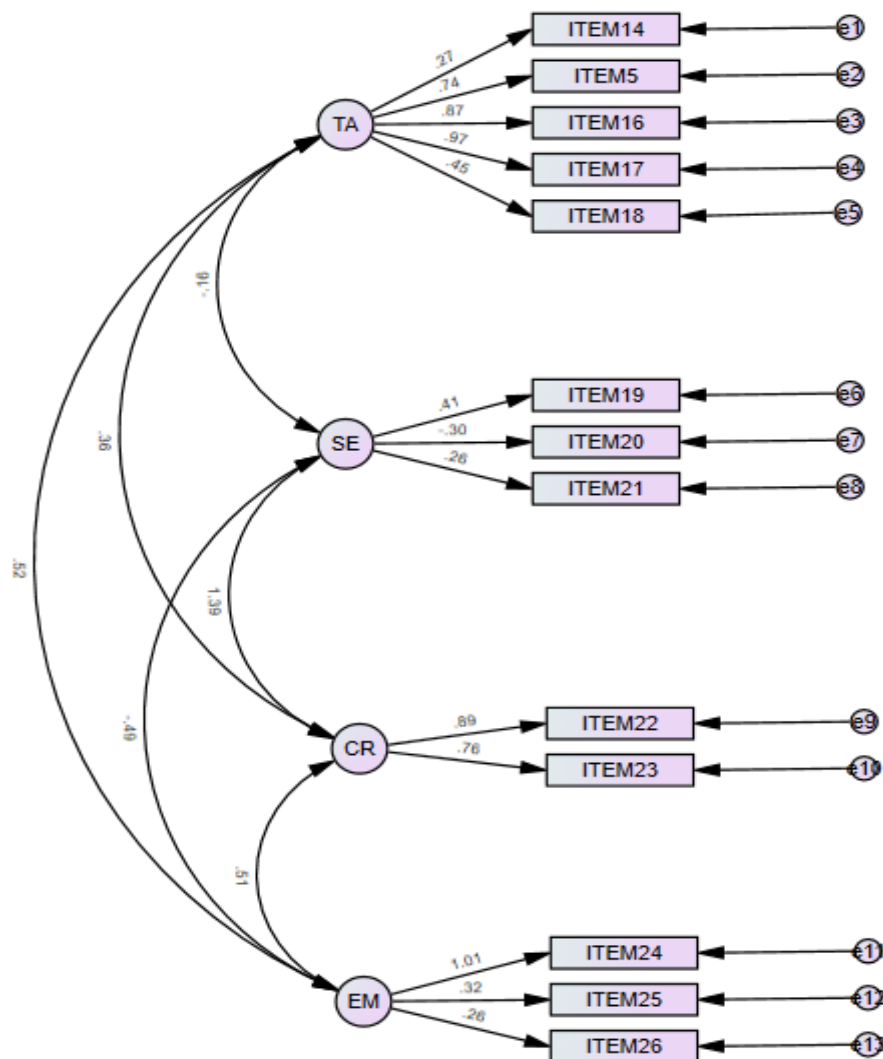


Figura 4. Análisis factorial para calidad de servicio

Para la variable calidad de servicio, se muestra el modelo de análisis factorial confirmatorio donde se presentan cuatro elementos latentes, siendo las dimensiones: tangibilidad, seguridad, capacidad de respuestas y empatía, cada uno asociado con diferentes ítems. Las cargas factoriales en el modelo de ecuaciones estructurales indican que ITEM 16 (0.87) y ITEM 17 (0.97) son los mejores indicadores de tangibilidad. Para seguridad el ITEM 19 (0.41) tiene una carga moderada. En capacidad de respuesta el ITEM 22 (0.89) y ITEM 23 (0.76) son fuertes indicadores. Finalmente, en empatía ITEM 24 (1.01) es el indicador más fuerte.

c. Validez

La validez en investigación se refiere a qué tan bien un instrumento de medición captura realmente el concepto o fenómeno que intenta medir. Implica la precisión y relevancia de las conclusiones o interpretaciones basadas en los resultados del instrumento. La validez puede manifestarse en diferentes tipos: la validez de contenido asegura que los elementos del instrumento sean pertinentes y representativos del fenómeno; la validez de criterio evalúa la relación entre los resultados del instrumento y un estándar externo; y la validez de constructo mide qué tan consistentemente un instrumento captura un concepto teórico específico de manera precisa (Aravena et al, 2010).

En la validación de los instrumentos del estudio, participaron dos especialistas: Enrique Tantalean y Alexander Melendez, quienes evaluaron el instrumento desarrollado.

Capítulo V: Resultados

5.1. Análisis de los resultados descriptivos

5.1.1. Análisis de los datos generales

La muestra estuvo compuesta por 23 personas, de las cuales el 60.9% (14) se identificaron como hombres y el 39.1% (9) como mujeres, mostrando una leve predominancia masculina. En cuanto a la edad, el grupo mayoritario se encuentra entre los 18 y 25 años, representando el 65.2% (15 personas), lo que sugiere una población predominantemente joven. Le siguen los grupos de 26 a 33 años (17.4%) y de 34 a 41 años (13%), mientras que no se registraron participantes entre los 42 y 49 años. Solo una persona (4.3%) tiene más de 50 años.

Respecto a la ocupación, se realizó una clasificación según sectores económicos. La mayoría se encuentra en el sector terciario (78.3%), que agrupa principalmente a personas con ocupaciones como estudiantes, abogados, asistentes administrativos, profesores, y otros roles relacionados con servicios y actividades profesionales. El sector secundario, que incluye oficios técnicos e industriales como operadores de producción o ingenieros civiles, representa el 17.4% de la muestra. Por último, solo una persona (4.3%) se encuentra en el sector primario, vinculado a actividades como la agropecuaria o la geofísica.

Tabla 5
Resultado de análisis de datos generales

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	9	39.1%
	Masculino	14	60.9%
	Total	23	100%
Edad	18 a 25 años	15	65.2%
	26 a 33 años	4	17.4%
	34 a 41 años	3	13%
	42 a 49 años	0	0%
	50 años a más	1	4.3%
	Total	23	100%
Ocupación	Sector primario	1	4.3%
	Sector secundario	4	17.4%
	Sector terciario	18	78.3%
	Total	23	100%

5.1.2. Variable 1: Gestión municipal

Tabla 6

Variable gestión municipal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	12	52.2%
Buena	9	39.1%
Muy buena	2	8.7%
Total	23	100%

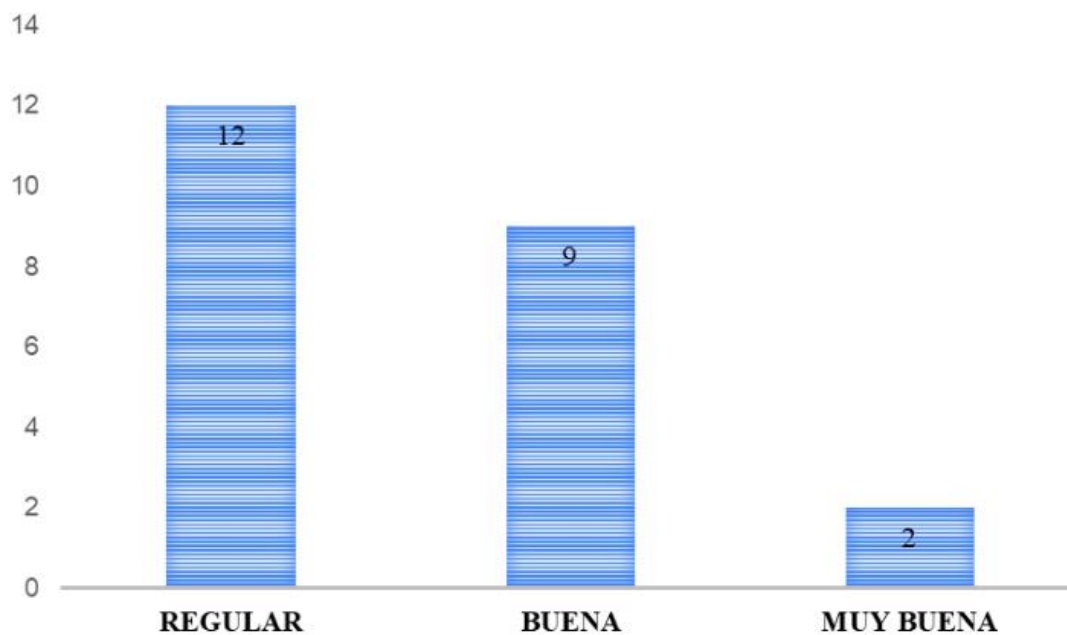


Figura 5. *Variable gestión municipal*

En la tabla N°6 y figura N°5 se observa que la variable "Gestión municipal" es valorada como "regular" por el 52.2% de las personas encuestadas, lo cual corresponde a 12 personas. Asimismo, un 39.1% (9 personas) la califica como "buena". Es importante destacar que no se registraron valoraciones negativas, ya que ninguna persona seleccionó las opciones "mala" o "muy mala", lo que sugiere una percepción mayoritariamente neutra o positiva proveniente de los participantes.

Tabla 7

Dimensión eficacia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	4.3%
Regular	13	56.5%

Buena	7	30.4%
Muy buena	2	8.7%
Total	23	100%

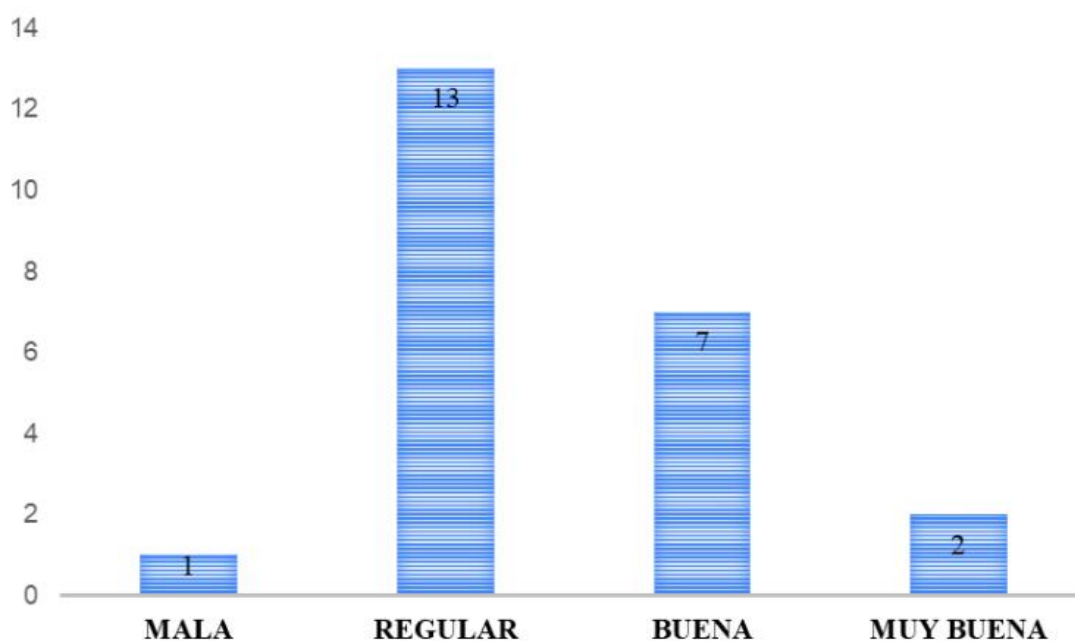


Figura 6. *Dimensión eficacia*

En la tabla N°7 y la figura N°6 que presentan los hallazgos de la dimensión "Eficacia", se observa que la mayoría de los encuestados (56.5%) califica esta dimensión como "regular". Un 30.4% la evalúa como "buena", lo que equivale a 2 personas que expresaron explícitamente esta opinión. Por otro lado, solo un 4.3% la considera "mala", mientras que ningún participante la calificó como "muy mala". Estos resultados muestran una percepción predominantemente neutra, con una tendencia leve hacia la valoración positiva.

Tabla 8

Dimensión eficiencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	47.8%
Buena	10	43.5%
Muy buena	2	8.7%
Total	23	100%

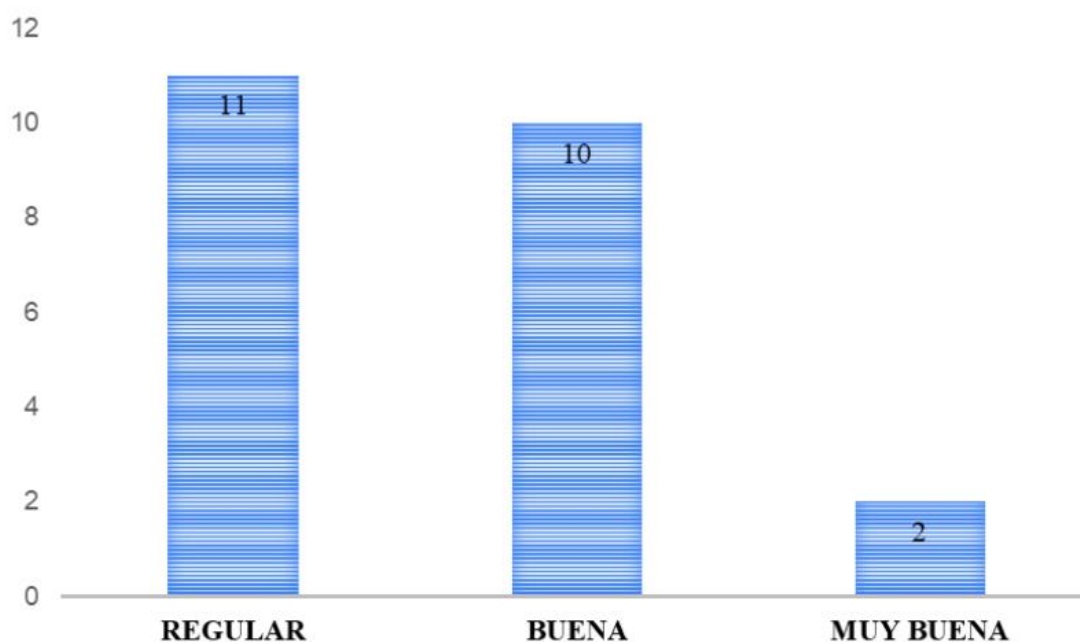
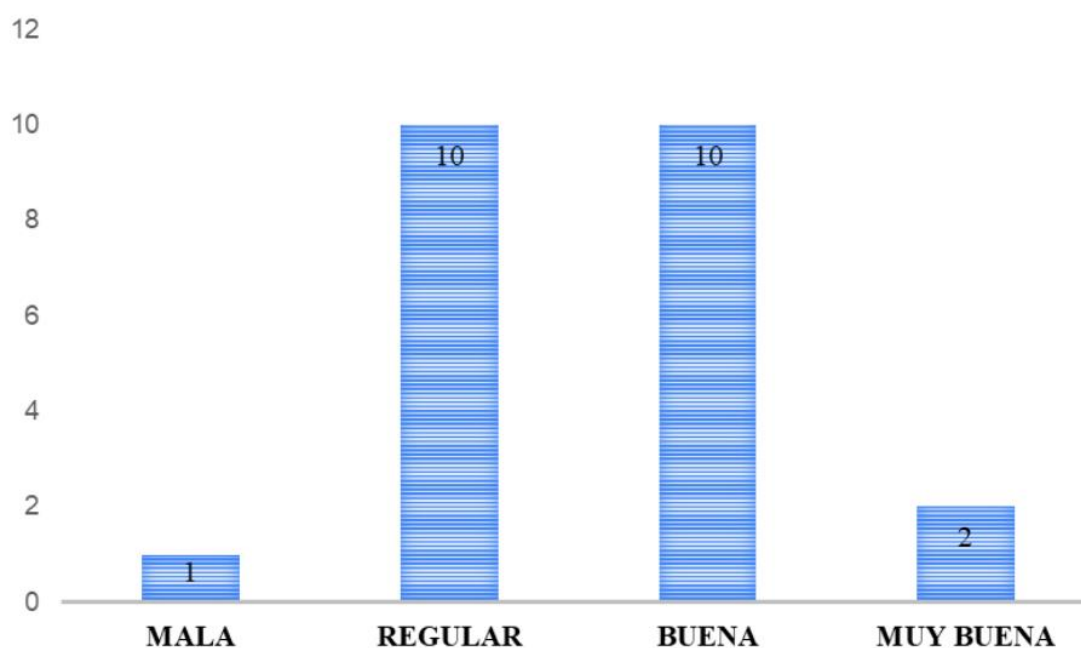


Figura 7. *Dimensión eficiencia*

En la tabla N°8 y la figura N°7 que presentan los hallazgos de la dimensión "Eficiencia" de la variable Gestión municipal, se identificó que el 47.8% de las personas encuestadas (11 personas) considera la producción como "regular". Asimismo, un 43.5% la describe como "buena", y un 8.7% la califica como "muy buena". Es relevante señalar que no se registraron valoraciones negativas, lo que indica una percepción mayoritariamente favorable o neutra respecto a la eficiencia en la producción.

Tabla 9*Dimensión finanzas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	4.3%
Regular	10	43.5%
Buena	10	43.5%
Muy buena	2	8.7%
Total	23	100%

**Figura 8.** Dimensión finanzas

En la tabla N°9 y la figura N°8 que reflejan los hallazgos de la dimensión "Finanzas" de la variable Gestión municipal, se presentan los valores porcentuales correspondientes a las valoraciones emitidas por los encuestados. El 43.5% de los participantes (10 personas) califica esta dimensión como "regular", mientras que otro

43.5% también la valora como "buena", a lo que se suman 2 personas adicionales que la mencionan como "buena", lo que refuerza la tendencia positiva. Por otro lado, solo un 4.3% la define como "mala", y no se registraron evaluaciones en la categoría "muy mala".

4.1.3. Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 10

Variable Calidad de servicios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	30.4%
Buena	9	39.1%
Muy buena	7	30.4%
Total	23	100%

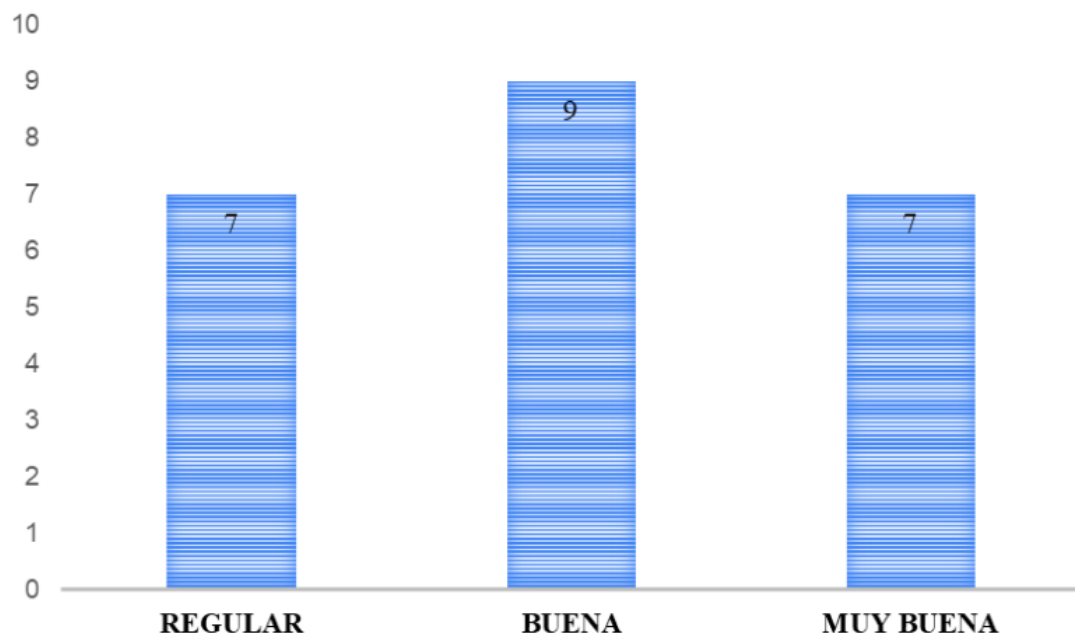


Figura 9. Variable calidad de servicio

En la tabla N°10 y la figura N°9 que presentan las evidencias de la variable "Calidad de servicio", se refleja que el 39.1% de encuestados la califica como "muy buena". Además, un 30.4% la describe como "regular", mientras que otro 30.4% también la considera "buena". Estos resultados evidencian una valoración predominantemente favorable respecto a la calidad del servicio brindado.

Tabla 11

Dimensión tangibilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	26.1%
Buena	13	56.5%
Muy buena	4	17.4%
Total	23	100%

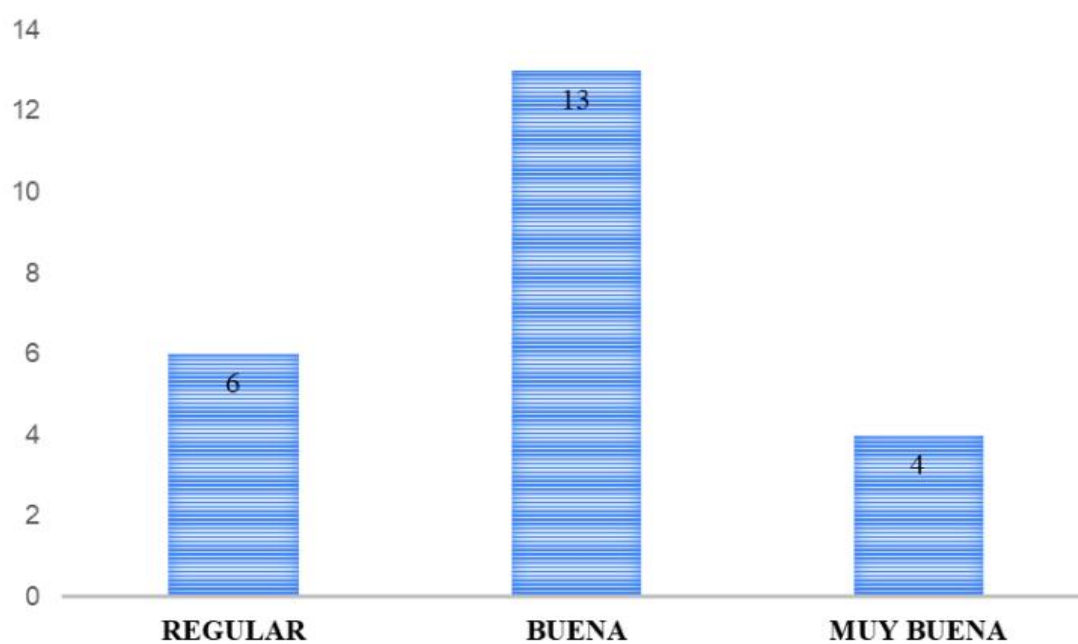


Figura 10. *Dimensión tangibilidad*

En la tabla N°11 y la figura N°10 que presentan los resultados de la dimensión "Tangibilidad" de la variable Calidad de servicio, se refleja que el 56.5% de las personas encuestadas califica esta dimensión como "buena". Por su parte, un 26.1% la describe como "regular", y otro 26.1% la considera "muy buena". Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva, con énfasis en la valoración favorable de los aspectos tangibles del servicio.

Tabla 12

Dimensión seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	4.4%
Regular	9	39.1%
Buena	13	56.5%
Total	23	100%

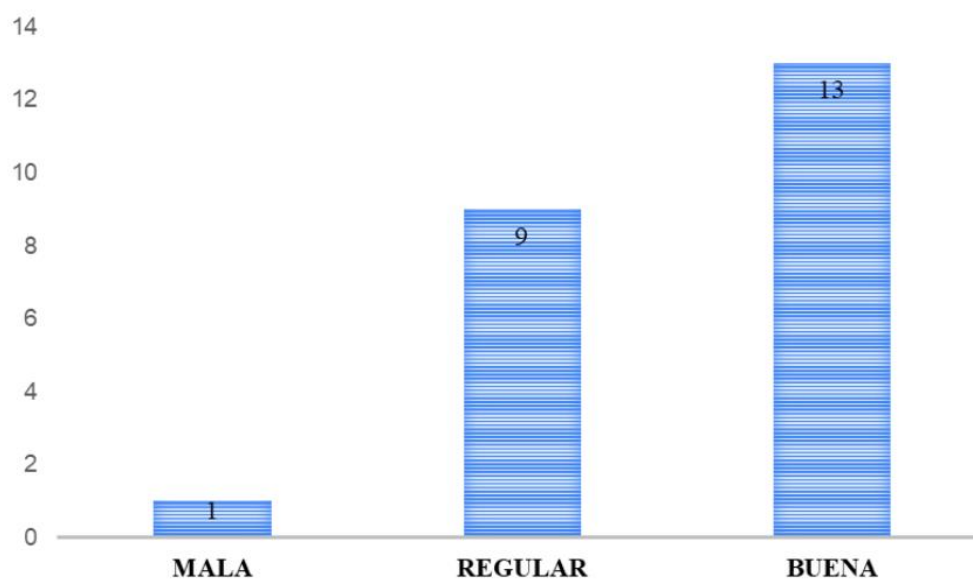


Figura 11. *Dimensión seguridad*

En la tabla N°12 y la figura N°11 que presentan los hallazgos de la dimensión "Seguridad" de la variable Calidad de servicio, se evidencia que el 56.5% de los encuestados la califica como "buena", mientras que el 39.1% la describe como "regular" y un 4.4% la considera "mala". Estos resultados indican que, si bien predomina una percepción positiva, aún existen aspectos por mejorar en esta dimensión para fortalecer la confianza y seguridad en el servicio ofertado.

Tabla 13

Dimensión capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	6	26.1%
Regular	5	21.7%
Buena	10	43.5%
Muy buena	2	8.7%
Total	17	100%

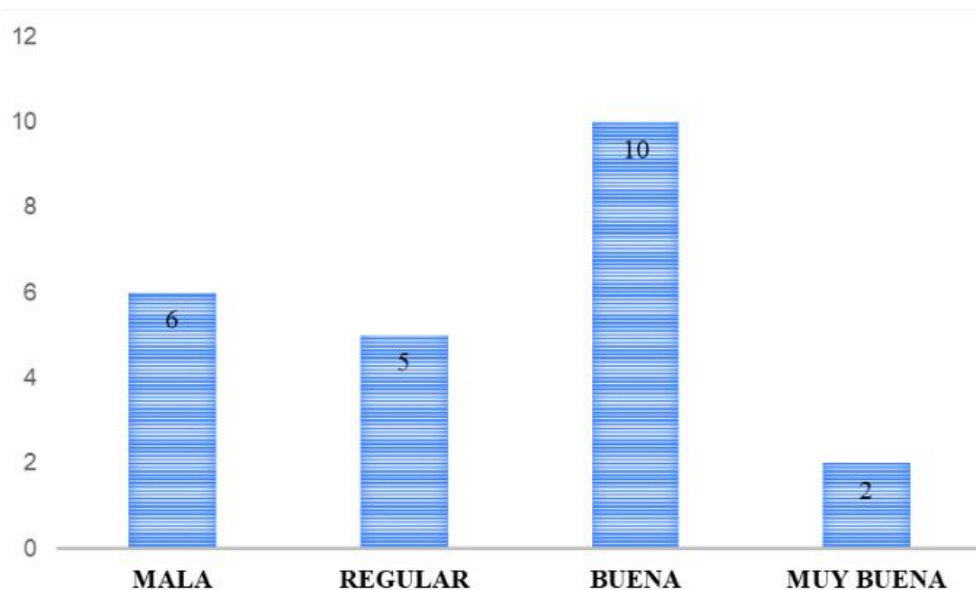


Figura 12. *Dimensión capacidad de respuesta*

En la tabla N°13 y la figura N°12 que presentan los resultados de la dimensión "Capacidad de respuesta" de la variable Calidad de servicio, se refleja que el 43.7% de encuestados la califica como "buena". Sin embargo, un 26.1% la describe como "mala", seguido por un 21.7% que la considera "regular", y solo un 8.7% (2 personas) también la califica como "buena", lo que sugiere cierta dispersión en las valoraciones. Esta dimensión destaca por ser la que presenta el mayor porcentaje de opiniones negativas, lo cual indica la necesidad de un análisis más profundo y de acciones concretas para mejorar la rapidez de atención en la prestación del servicio.

Tabla 14

Dimensión empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	13%

Regular	5	21.7%
Buena	9	39.1%
Muy buena	6	26.1%
Total	23	100%

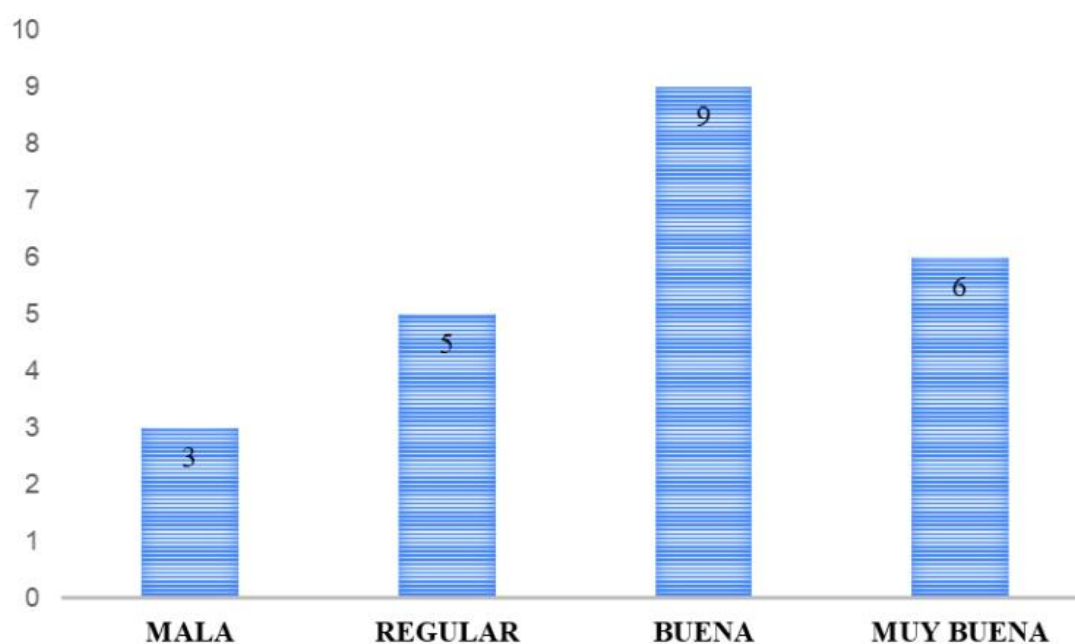


Figura 13. *Dimensión empatía*

En la tabla N°14 y la figura N°13 que evidencian los hallazgos de la dimensión "Empatía" de la variable Calidad de servicio, se refleja que el 39.1% de los encuestados la valora como "buena", mientras que el 26.1% la describe como "muy buena". Por otro lado, 5 personas (21.7%) la consideran "regular", y un 13% la califica como "mala". Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable, aun así, con una alta proporción de respuestas que evidencian posibilidades de progreso en atención personalizada y el trato hacia los usuarios.

5.2. Análisis De Los Resultados Inferenciales

5.2.1. Prueba De Normalidad

Tabla 15

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
Variable de análisis	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	0,934	23	,136
Calidad de servicio	0,953	23	,333

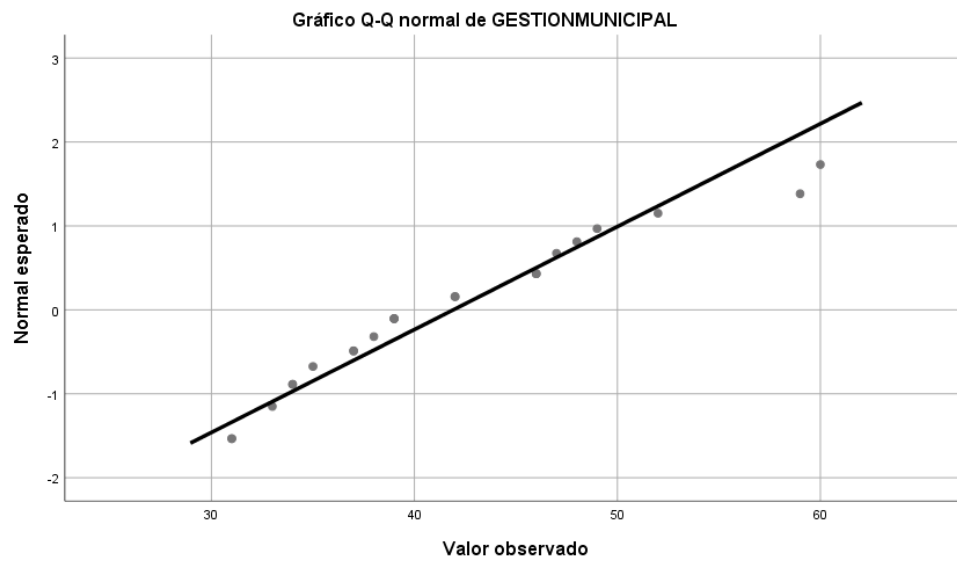


Figura 13. Gráfico de prueba de normalidad de la variable gestión municipal

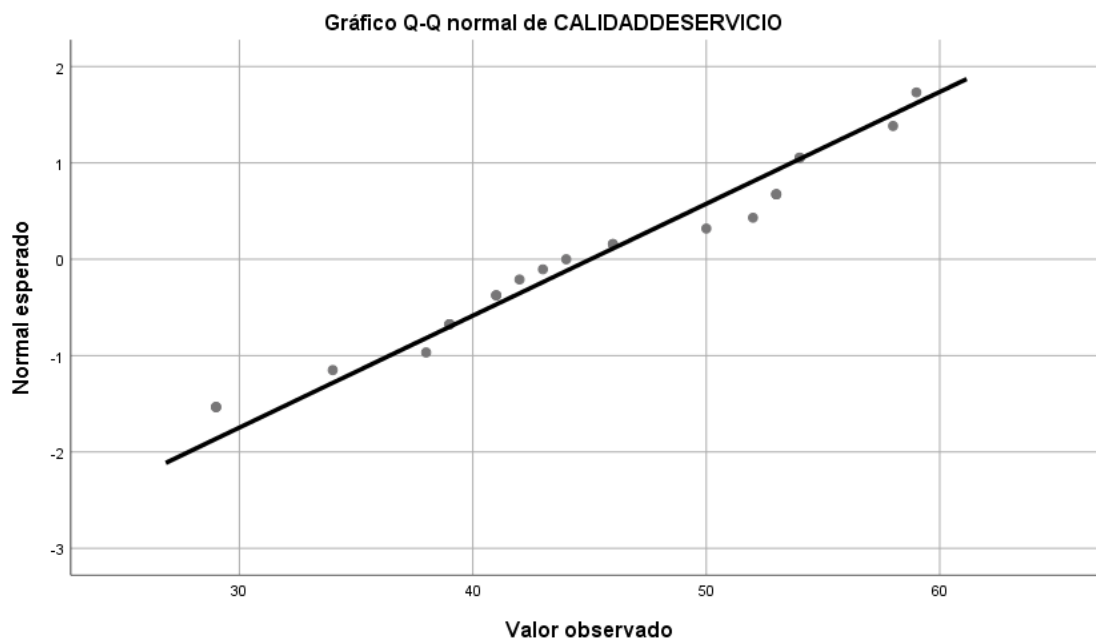


Figura 14. Gráfico de prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

En la tabla se presenta el nivel de significancia (P-valor) de la prueba de normalidad mediante el test estadístico de Shapiro-Wilk, aplicada a una muestra de 23 encuestados. Se evidencia que respecto a la variable "Gestión Municipal" el P-valor es 0.136, lo que indica que la distribución sigue una distribución normal ($P > 0.05$). De manera similar, para la variable "Calidad de servicio", el P-valor es 0.333, lo que también sugiere una distribución normal ($P > 0.05$). Dado que ambas variables presentan distribuciones normales, se utilizará la Correlación de Pearson para contrastar las hipótesis.

5.2.2. Contraste de las Hipótesis

Respecto a los hallazgos obtenidos, los datos de la investigación muestran una distribución normal. En consecuencia, se aplicarán distintos métodos de estadística paramétrica para la revisión de las hipótesis. En este contexto, se evaluaron los valores de correlación de acuerdo con la interpretación definida.

Tabla 16

Rango de correlaciones de Pearson

Rangos de valor	Interpretación
1	Correlación positiva perfecta
0.9 - 0.99	correlación positiva muy alta
0.7 - 0.89	correlación positiva alta
0.4 - 0.69	correlación positiva moderada
0.2 - 0.39	correlación positiva baja
0.01 - 0.19	correlación positiva muy baja
0	Correlación positiva nula

5.2.2.1. Hipótesis General:

Existe relación positiva y significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.

Tabla 17

Coefficiente de Correlación de Pearson entre gestión municipal y calidad de servicio

	Gestión municipal	Calidad de servicios
Gestión municipal	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,720**
		0,000

	N	23	23
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,720**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	23	23

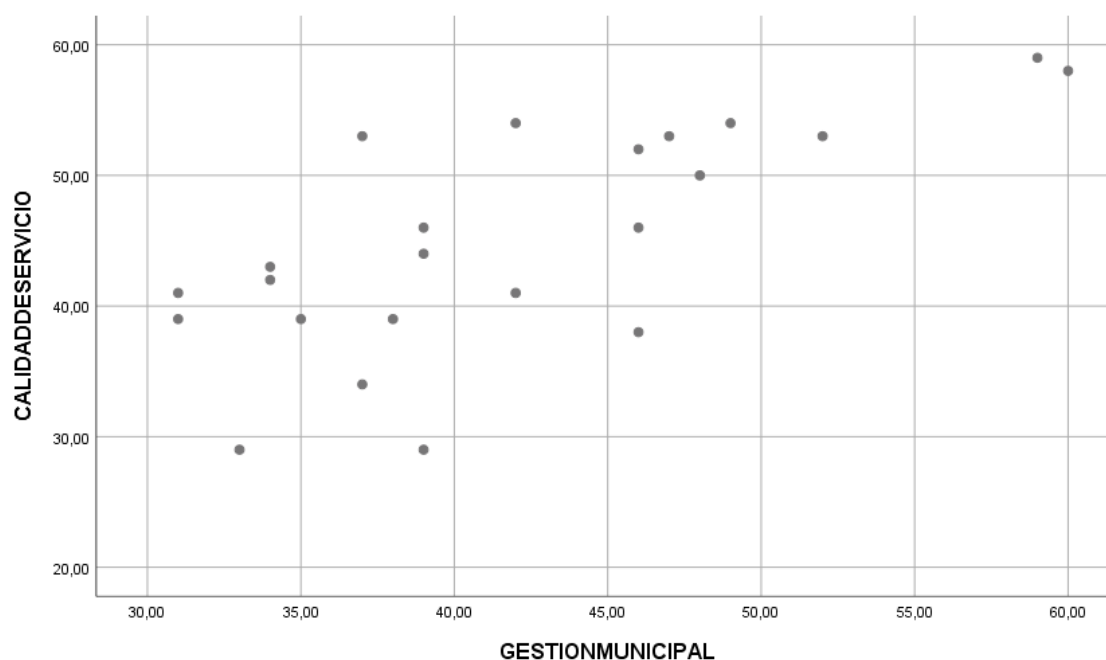


Figura 15. Gráfico de dispersión de la relación entre gestión municipal y calidad de servicio

En la tabla se observa una correlación positiva alta de 0.720 entre las variables "Gestión Municipal" y "Calidad de Servicio", lo que señala que a medida que mejora la gestión municipal, también se incrementa la percepción de la calidad del servicio. Esta correlación sugiere una relación fuerte y directa respecto a las dos variables. Asimismo, el indicador de significancia de 0.000, de manera que el vínculo presenta relevancia significativa, lo que refuerza la validez de la hipótesis general. Por lo tanto, se puede concluir que existe una asociación relevante entre estas dos variables, lo que justifica la aceptación de la hipótesis planteada.

5.2.2.1. Hipótesis Específicos:

- La eficacia se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas, Arequipa - 2024.

Tabla 18

Coefficiente de Correlación de Pearson entre la dimensión Eficacia y la variable Calidad de servicio

		Eficacia	Calidad de servicio
Eficacia	Correlación de Pearson	1	0,610**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	23	23
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,610**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	23	23

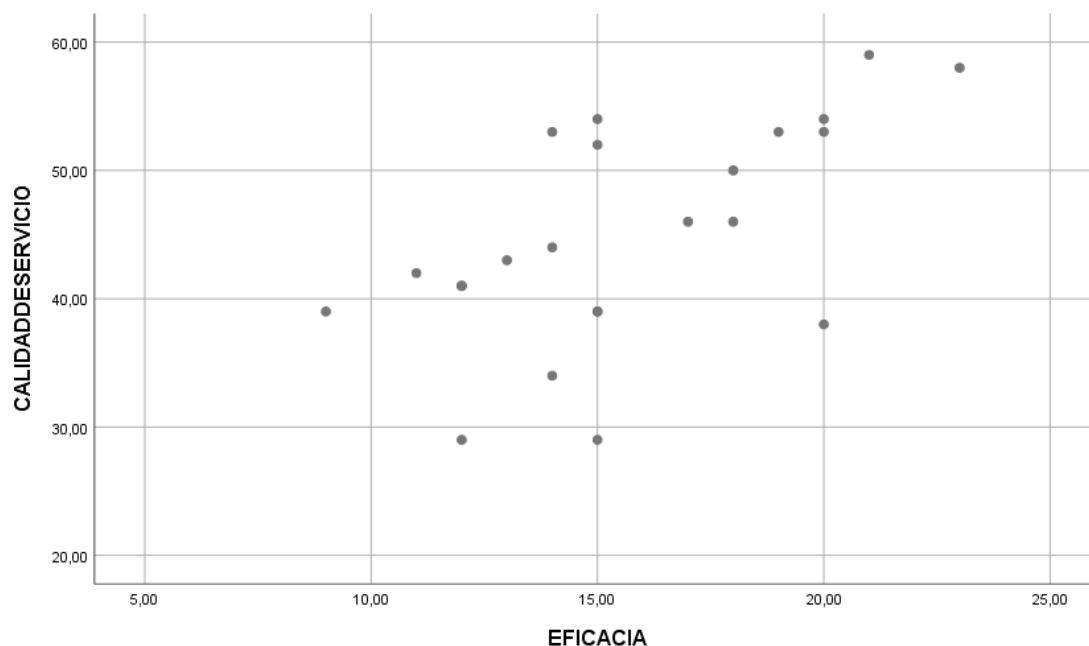


Figura 16. *Gráfico de dispersión de la relación entre la dimensión Eficacia y la variable Calidad de servicio*

En la tabla N°, se identifica una correlación positiva moderada de 0.610, lo cual refleja una relación directa y significativa entre la dimensión "Eficacia" y la variable "Calidad de servicio". Este valor sugiere que a medida que mejora la eficacia, también lo hace la percepción de la calidad del servicio. Además, con una significancia de 0.002, que es menor al límite común de 0.05, se corrobora la significancia estadística de la relación. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1, validando la influencia de la eficacia en la calidad del servicio.

- La eficiencia se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa - 2024.

Tabla 19

Coefficiente de Correlación de Pearson entre la dimensión Eficiencia y la variable

Calidad de servicio

	Eficiencia	Calidad de servicio
Eficiencia	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,589**
	N	23
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,589**
	Sig. (bilateral)	0,003
	N	23

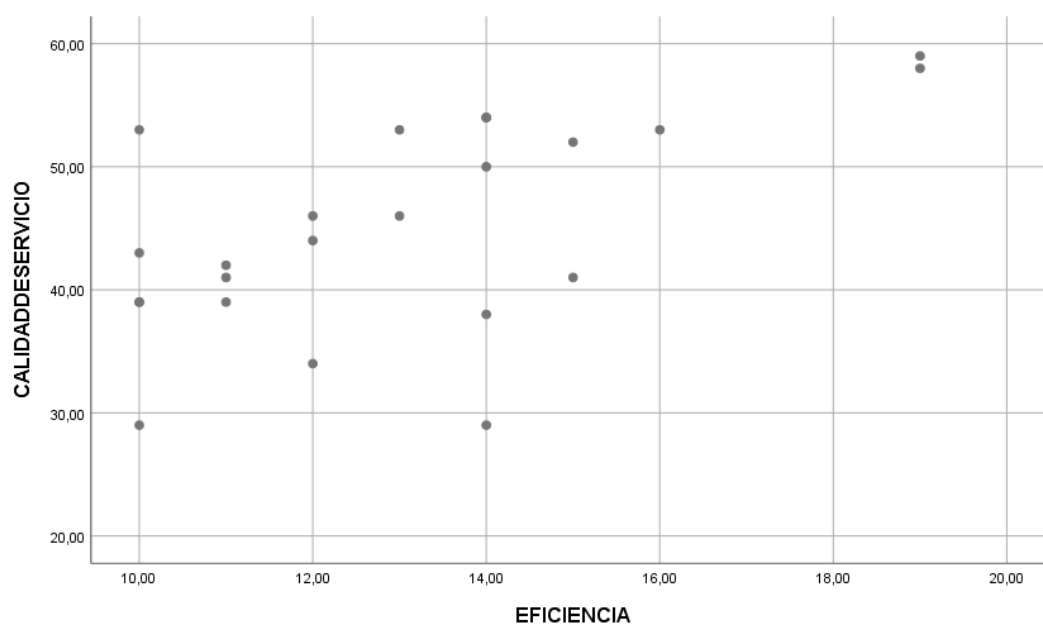


Figura 17. *Gráfico de dispersión de la relación entre la dimensión Eficiencia y la variable Calidad de servicio*

En la tabla N, se muestra una correlación positiva moderada de 0.589 entre la dimensión "Eficiencia" y la variable "Calidad del Servicio", lo que señala que existe una relación directa y significativa entre ambas. Con una significancia de 0.003, que es mejor al límite de 0.05, se corrobora la significancia estadística de la relación. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica 2, lo que demuestra que la eficiencia se vincula de forma positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigvas, Arequipa, durante el año 2024.

- Las finanzas se relacionan de manera positiva y significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de sigvas, Arequipa - 2024.

Tabla 20

Coefficiente de Correlación de Pearson entre la dimensión finanzas y la variable Calidad de servicio

		Finanzas	Calidad de servicio
Finanzas	Correlación de Pearson	1	0,756**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	23	23
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,756**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	23	23

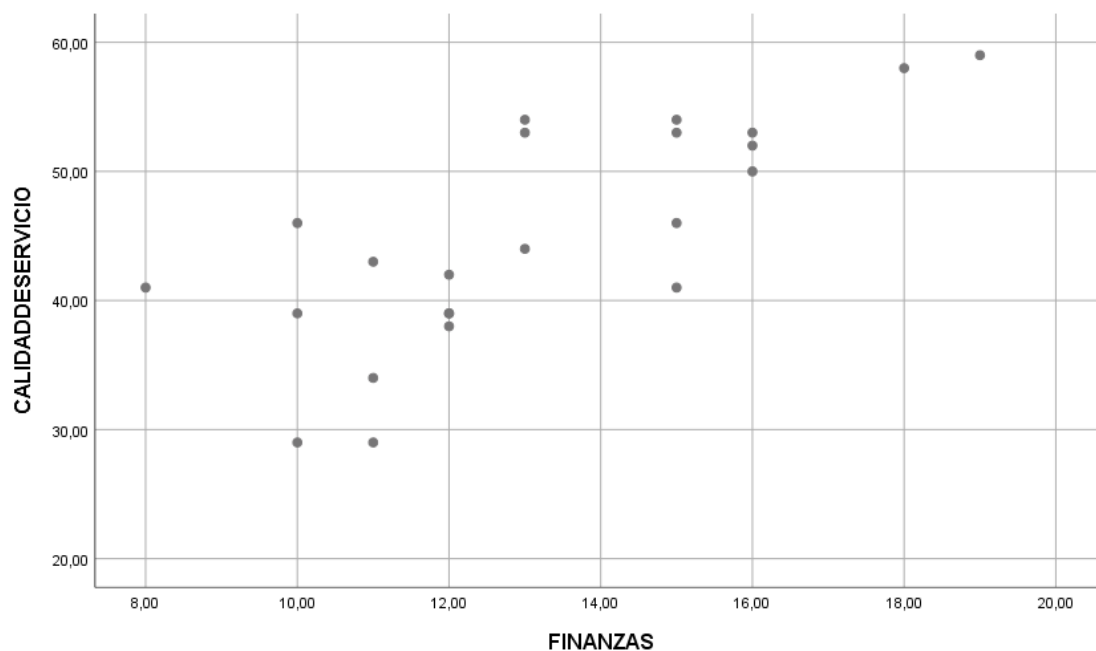


Figura 18. *Gráfico de dispersión de la relación entre la dimensión Finanzas y la variable Calidad de servicio*

En el cuadro se aprecia una correlación positiva alta de 0.756 entre la dimensión "Finanzas" y la variable "Calidad de Servicio", lo que sugiere una relación fuerte y directa entre ambas. Este valor indica que mientras mejoran las finanzas, del mismo modo se incrementa la calidad del servicio. Además, con una significancia de 0.000, que es significativamente menor al límite de 0.05, se corrobora la significancia estadística de la relación. Por esta razón, se acepta la hipótesis específica 3, lo que valida que las finanzas se conectan de forma positiva y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigvas, Arequipa, durante el año 2024.

5.3. Discusión de resultados

5.3.1. Relación entre gestión municipal y calidad del servicio

Nuestros resultados evidencian una correlación positiva alta entre la variable "gestión municipal" y "calidad del servicio", con un coeficiente de 0.720 y una

significancia de 0.00. En consecuencia, la investigación de Terán (2024) se identificó una relación positiva considerable (0.867) con una significancia de 0.00. Se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que el examen de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) arrojó un valor de 0.000, lo que indica una distribución no normal de los datos y justifica el uso de una prueba no paramétrica.

Por su parte, Cántaro y Solís (2024) evidenciaron, mediante el coeficiente de correlación Spearman, una relación de 0.813 con una significancia de 0.000, corroborando una alta correlación entre las dos variables.

Asimismo, en la investigación de Bedoya (2023) concluyó que se observa una correlación positiva moderada (rho de Spearman = 0.472) entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, con un nivel de significancia aceptable (p-valor < 0.05).

Finalmente, el estudio de Matos (2022) aplicó la prueba de Chi-cuadrado, obteniendo un valor de 56.335 y un valor p de 0.000, inferior al nivel de significancia establecido (0.05). Este resultado permite desaprobar la hipótesis nula, aceptando que la gestión municipal se asocia significativamente con la calidad del servicio público.

5.3.2. Relación entre la dimensión eficacia de la gestión municipal y la calidad del servicio

Nuestros resultados muestran que la dimensión "eficacia" de la variable "gestión municipal" tiene una correlación moderada con la variable "calidad del servicio", con un coeficiente de 0.610 y una significancia de 0.002.

En la investigación de Gonzales (2020), se identificó una correlación positiva moderada de 0.991 entre la eficacia y la calidad del servicio, con una significancia de 0.01. Esto sugiere una fuerte relación entre ambas dimensiones.

El estudio de Quintero et al. (2021) destaca que la eficacia tiene relación directa con la calidad del servicio, porque implica alcanzar los objetivos planteados mediante

una ejecución adecuada y oportuna. En las organizaciones de servicios, ser eficaz significa responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios, lo que requiere una planificación clara y una correcta implementación de acciones.

Arana (2020) encontró una correlación de Pearson positiva fuerte de 0.779 entre la eficacia y la evaluación del sistema de gestión de la calidad, con una significancia de 0.023. Además, en el estudio de Olarte (2018) reportó una relación positiva de 0.737 utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, con una significancia de 0.00, lo cual respalda la conexión entre la gestión de calidad y la eficacia empresarial.

Asimismo, según Gastiaburu (2022), el 26.4% de las personas encuestadas afirmaron estar conforme respecto a la eficacia. De los referidos, el 0.3% estuvo disconforme con la calidad del servicio, el 7.0% consideró que la calidad del servicio es regular, el 17.4% estuvo de acuerdo y el 1.8% estuvo totalmente de acuerdo.

5.3.3. Relación entre la dimensión eficiencia de la gestión municipal y la calidad del servicio

Nuestros resultados muestran que la dimensión "eficiencia" de la variable "gestión municipal" tiene una correlación moderada con la variable "calidad del servicio", con un coeficiente de 0.589 y una significancia de 0.003.

El estudio de Quintero et al. (2021) sostiene que la eficiencia está estrechamente relacionada con la calidad del servicio, ya que implica el uso racional y óptimo de los recursos para alcanzar los objetivos. En las organizaciones de servicios, ser eficiente significa lograr resultados con el menor costo posible sin comprometer la calidad, lo cual mejora la sostenibilidad operativa, aumenta la productividad y garantiza una atención oportuna.

En el estudio realizado por Cuevas y Cevallos (2023) en el Centro de Salud IESS-Paján, se evidenció que una atención oportuna, tiempos de espera reducidos y buena organización reflejan eficiencia, lo cual mejora la percepción de calidad por parte de los pacientes. Esto respalda que una gestión eficiente aporta significativamente a una atención integral y satisfactoria.

Por otro lado, Gastiaburu (2022) señala que el 34.5 % de las personas encuestadas afirmaron estar conforme con la eficiencia. De los mencionados, el 0.3% estuvo totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 1.0% en desacuerdo, el 11.7% consideró que la calidad del servicio es regular, el 20.5% estuvo de acuerdo y el 1.0% totalmente de acuerdo.

Finalmente, Jáuregui (2021) evidenció que la eficiencia genera impacto directo en la calidad del servicio ofrecido. Esta afirmación se sustentó en la relación positiva de los indicadores de eficiencia con la calidad del servicio, tales como el mejoramiento de procesos, la optimización del tiempo y la reducción de costos.

5.3.4. Relación entre la dimensión finanzas de la gestión municipal y la calidad del servicio

Nuestros resultados muestran que la dimensión "finanzas" de la variable "gestión municipal" tiene una correlación alta con la variable "calidad del servicio", con un coeficiente de 0.589 y una significancia de 0.003.

En la investigación de Cántaro y Solís (2024) reconocieron una correlación positiva moderada de 0.570 (Rho de Spearman), resultado que coincide con los hallazgos del presente estudio.

Asimismo, Sánchez (2020) encontró una relación lineal significativa, considerable y directamente proporcional de 0.905 (Rho de Spearman), con un nivel de

significancia de 0.000, lo cual indica gran conexión entre la gestión financiera y la calidad del servicio.

Por otro lado, Gastiaburu (2022) reportó que el 36.8% de las personas encuestadas estuvieron conforme al control presupuestario. De los referidos, el 1.0% estuvo disconforme con la calidad del servicio, el 12.4% consideró que la calidad del servicio es regular, el 22.3% estuvo de acuerdo y el 1.0% totalmente de acuerdo.

CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general de esta investigación, se encontró una correlación positiva alta de 0.720 entre las variables "gestión municipal" y "calidad de servicios públicos", justificada por un nivel de significancia de 0.000. Esta evidencia, obtenida por el Coeficiente de Correlación de Pearson, indica que a una gestión municipal eficiente, transparente y organizada va existir un impacto directo e importante en la percepción de la calidad de los servicios públicos entregados. Esto resalta la relevancia de implementar estrategias sólidas de gestión para garantizar servicios públicos que puedan satisfacer las expectativas de la comunidad.

Respondiendo al primer objetivo específico, los hallazgos obtenidos indican que el vínculo entre la dimensión eficacia y la calidad de los servicios públicos reveló una correlación positiva moderada, demostrada por el Coeficiente de Correlación de Pearson, cuyo valor fue de 0.610, con un nivel de significancia de 0.002. Estos resultados demuestran que la eficacia en los procesos municipales, que es la habilidad institucional de cumplir con metas y ejecutar funciones de manera adecuada, contribuye de forma directa a mejorar la perspectiva ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. Según la opinión de la población encuestada, esta dimensión fue valorada mayoritariamente como regular y buena, lo cual refleja una percepción neutra con tendencia favorable.

Conforme al segundo objetivo específico, se identificó una correlación positiva moderada entre la dimensión eficiencia y la calidad de los servicios públicos, verificada por un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0.589 y un nivel de significancia de 0.003. Este resultado confirma que un manejo óptimo y racional de los recursos existentes por parte de la gestión municipal tiene una influencia directa en la percepción

de calidad de los servicios por parte de los ciudadanos. La mayoría de los encuestados evaluó positivamente esta dimensión, con opiniones mayoritarias que la califican como regular o buena, lo que evidencia un reconocimiento ciudadano a los esfuerzos institucionales. Con ello, la eficiencia se consolida como un componente clave dentro de la gestión pública orientada a resultados.

En relación al último objetivo específico, los resultados muestran que la dimensión finanzas presentó la correlación más alta entre todas las dimensiones anteriormente analizadas. El Coeficiente de Correlación de Pearson recibido fue de 0.756, con un nivel de significancia de 0.000, señala una relación con significancia estadística y de alta magnitud. Este resultado demuestra que una administración financiera eficiente, transparente y responsable es el factor que más influye en la mejora de la calidad de los servicios públicos municipales. Este resultado se ve respaldado por la percepción de la población, que calificó esta dimensión principalmente como buena y regular, reflejando una actitud de confianza hacia el manejo económico de la municipalidad. En este sentido, una gestión financiera sólida no solo garantiza sostenibilidad institucional, sino que también impacta directamente en la satisfacción ciudadana, fortaleciendo la relación entre una buena gestión financiera y la calidad de los servicios percibidos.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda enfocar los esfuerzos de gestión en actividades clave como la administración eficiente de fondos, el cumplimiento de objetivos financieros y el mantenimiento de una adecuada liquidez. Esta sugerencia parte de los resultados de la investigación, que evidencian que la dimensión finanzas es la que más influye en la calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigüas. Por tanto, resulta fundamental implementar mecanismos de control presupuestal más eficaces, así como estrategias de planificación financiera que permitan una asignación óptima de los recursos disponibles, garantizando sostenibilidad en la prestación de servicios públicos esenciales.

En segundo lugar, desde el punto de vista teórico, se sugiere ampliar el análisis hacia otras dimensiones de la gestión municipal que podrían tener un efecto significativo en la calidad de los servicios públicos. Tal como propone Terán (2024), es pertinente estudiar dimensiones como la gestión estratégica (asignación de recursos y adaptabilidad institucional), la dirección (comunicación estratégica y coordinación entre áreas), la organización (eficiencia operativa y confianza institucional), el uso de herramientas (tecnologías y automatización de procesos) y el desarrollo (participación ciudadana activa). Asimismo, respecto a la calidad de servicio, se recomienda analizar dimensiones más específicas tales como el acceso a agua potable y alcantarillado, alumbrado público (supervisión del suministro), limpieza pública (frecuencia del servicio, orden, mantenimiento), seguridad ciudadana (cumplimiento de funciones y coordinación interinstitucional), así como aspectos socioambientales como educación, salud, promoción turística y protección del medio ambiente, siguiendo el enfoque de

Cántaro y Solís (2024). Estas dimensiones permitirían construir un marco analítico más robusto para futuras investigaciones y políticas públicas.

En tercer lugar, para investigaciones futuras que aborden temas similares al de esta tesis, se sugiere utilizar metodologías de análisis estructural, tales como los modelos de ecuaciones estructurales (SEM) o el análisis factorial, con el fin de identificar con mayor precisión la influencia de cada dimensión sobre las variables de interés. Esta herramienta metodológica permite estudiar las relaciones entre variables latentes y sus indicadores observables, facilitando así la comprensión del comportamiento específico de cada dimensión dentro del sistema de gestión municipal. Su aplicación no solo enriquece la calidad del análisis académico, sino que también provee información útil para la toma de decisiones en contextos institucionales.

Finalmente, se propone como estrategia de implementación la creación de un Plan Integral de Mejora de la Gestión Municipal (PIMEG). Este plan debe estar estructurado en cuatro ejes estratégicos: fortalecimiento financiero, modernización administrativa a través de tecnologías digitales, capacitación continua del personal municipal, y promoción de mecanismos de participación ciudadana activa. El PIMEG puede ser ejecutado en fases trimestrales con metas e indicadores claramente definidos, supervisado por una unidad técnica especializada dentro del municipio. Esta estrategia permitirá materializar las recomendaciones planteadas, asegurando una mejora sostenida en la calidad de los servicios públicos y en la eficiencia de la gestión institucional.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, K. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública).
- Alvarez, N., Delgado, J. Vista de Desarrollo organizacional en la gestión municipal. (2020). Cencialatina.org. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Aravena, P., Moraga, J., Cartes-Velásquez, R., & Manterola, C. (2014). Validez y confiabilidad en Investigación Odontológica. *International Journal of Odontotomatology*, 8(1), 69–75. <https://doi.org/10.4067/s0718-381x2014000100009>
- Babbie, E. (2020). La práctica de la investigación social. Cengage AU.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? Tomado de <https://webimages.iadb.org/publications/spanish/document/Eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-%C2%BFQu%C3%A9-queremos-decir.pdf>
- Basantes, R., Solano, G., Aceves, J., Coronel, C., Malena, S., Garcia, A., Martínez, J. (2014). Calidad en el servicio: el cliente incógnito CALIDAD EN EL SERVICIO: EL CLIENTE INCÓGNITO. *Innovaar*, 22(2), 1–112. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bautista, M., Moreano, E., & Vaca, M. (2017). El Modelo Servqual Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción De La Carrera De Economía De La Universidad Nacional De Chimborazo. *European scientific journal*, 13(25), 339. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n25p339>

- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford university press.
- Bullón, C., & Melgar, A. (2023). Gestión municipal de la seguridad ciudadana en las juntas vecinales de la Municipalidad de El Agustino, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 13556-13573. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4344
- Capcha, T. (2023). Gestión y calidad de servicio en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021. (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú. Recuperado el 10 de junio de 2024, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12822/6/IV_FCE_308_TE_Capcha_Galvez_2023.pdf
- Castro Córdova, A. A. (2021). *Manual para la certificación de la calidad de los servicios públicos gestionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tisaleo* (Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial). Escuela de Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d52c2277-369d-452d-8a43-252fff24979f/content>
- CLAD. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. El Salvador. Recuperado de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Creswell, J., & Creswell, J. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.

- Flores Yallico, C. P., Bueno, D. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Córdor, J. C., & Ubillús Farfán, S. W. (2022). Simplificación administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(6), 1–21. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6, pp. 102-256). México: McGraw-Hill.
- Hettiarachchi, H., Ryu, S., Caucci, S., & Silva, R. (2018). Municipal solid waste management in Latin America and the Caribbean: Issues and potential solutions from the governance perspective. *Recycling*, 3(2), 19. <https://doi.org/10.3390/recycling3020019>
- Hilario Arroyo, J. M. (2024). *Sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001 y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022* (Tesis para optar al título de Ingeniero de Sistemas e Informática). Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11458/6245>
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio a la conquista del cliente*. Madrid: McGraw Hill
- Hu, K., y Yang, H. (2019). Estudio sobre las regulaciones de exención en el proceso de registro y aprobación de dispositivos médicos en Estados Unidos y China. *Zhongguo yi Liao qi xie za zhi = Revista China de Instrumentación Médica*, 43(2), 122-125.
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Empresa*, 13(1), 63–74. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/1648/2355/8129>

- Jou, Y., Saflor, C., Mariñas, K., Young, M., Prasetyo, Y., & Persada, S. F. (2022). Assessing service quality and customer satisfaction of electric utility provider's online payment system during the COVID-19 pandemic: A structural modeling approach. *Electronics*, 11(22), 3646. <https://doi.org/10.3390/electronics11223646>
- Krawczyk, D., & Giela, M. (2023). QUALITY OF PROVIDING PUBLIC SERVICES BY LOCAL GOVERNMENT IN THE LIGHT OF EMPIRICAL RESEARCH. A STUDY OF CLIENTS OF THE MUNICIPAL OFFICE IN ZABRZE. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization & Management/Zeszyty*
- Lopez, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *desafíos*, 11(1), 28–35. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Malpartida, M., Loayza, M., Garay, L., Meza, M., Villacorta, M., & Canales, M. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Revista de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301.
- Marreros, C., & Johan, E. (2024). Gestión municipal y calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de la región Piura-2023. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Recuperado de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1645965>
- Molina, F., Cruz, I., Álvarez, M., Méndez, N., & Castro, Y. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2), 108–120. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007

- Molina, F., Cruz, I., Álvarez, M., Méndez, N., & Castro, Y. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2), 108–120. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007
- OECD. (s/f). Gestión de riesgos. *Oecd-ilibrary.org*. Recuperado de <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/0e968b8f-es/index.html?itemId=/content/component/0e968b8f-es>
- OECD. (s/f). Mejores criterios para una mejor evaluación. *Oecd.org*. Recuperado de <https://www.oecd.org/development/evaluation/Criterios-evaluacion-ES.pdf#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fwww.oecd.org%2FDevelopment%2FDevaluation%2FCriterios>
- OECD. (S/f). Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024. Recuperado de <https://www.oecd.org/publication/panorama-de-las-administraciones-publicas-alc/2024/>
- Ortún-Rubio, Vicente. (1993). Ortún-Rubio, V. (1993). *Gestión pública: conceptos y métodos*. Editorial Universidad Pompeu Fabra.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1993). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. Ajuntament de Barcelona. UO dEStatística. Informació i Publicacions.
- Robles, B. (2019). Vista de Población y muestra. *Edu.pe*. Recuperado de <https://journal.upao.edu.pe/index.php/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor

- de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/fc8634fb-6d15-4bf5-9bdb-ada84d027d6>
- Sánchez, M. (2021). La Gestión Municipal y la eficiencia de prestación de servicios de agua y saneamiento en el Distrito de Santa María del Valle Huánuco 2015–2018. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán EVAN, Huánuco, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6898/TDr.ES00012S23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SISMAP municipal (2020). *Manual de gestión municipal*. (3ra ed. ampliada y actualizada). República Dominicana.
- United Nations. (s/f). Global Issues | Naciones Unidas. Recuperado de <https://www.un.org/es/global-issues/>
- Uquillas Granizo, G. G., Mostacero, S. J., & Puente Riofrío, M. I. (2024). Exploring the competencies, phases and dimensions of municipal administrative management towards sustainability: A systematic review. *Sustainability*, 16(14), 5991. <https://doi.org/10.3390/su16145991>
- Valencia, C. (2017). Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar, 2017 (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Ancash, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14687/Valencia_PCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, J. , & Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24,2 (Julio-Diciembre), 37–59. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>

World Bank Group. (2024). Banco Mundial apoiará Acre e Tocantins na melhoria da eficiência dos gastos públicos e da prestação de serviços. World Bank Group. <https://www.worldbank.org/pt/news/press-release/2023/07/24/brazil-world-bank-support-states-acre-tocantins-improve-public-spending-efficiency>

Apéndices

Apéndice A

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Metodología
¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024?	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024.	Existe relación positiva y significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024.	<p><u>Variable 1</u></p> <p>X=Gestión municipal</p> <p>X1=Eficacia</p> <p>X2=Eficiencia</p> <p>X3=Finanzas</p> <p><u>Variable 2</u></p> <p>Y= Calidad de servicio públicos</p> <p>Y1=Tangibilidad</p> <p>Y2=Seguridad</p> <p>Y3=Capacidad de respuesta</p> <p>Y4=Empatía</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método de investigación</p> <p>Deductivo</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Básico</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Correlacional</p> <p>Transversal</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Cuestionario</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Objetivos Específicos		
¿De qué manera la eficacia se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024?	Determinar la relación de la eficacia y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024.	La eficacia se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024.		
¿De qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad del servicio	Determinar la relación de la eficiencia y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa	La eficiencia se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicios		

público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024?	Rita de siguas	públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024.
¿De qué manera las finanzas se relacionan con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024?	Determinar la relación de las finanzas y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024.	Las finanzas se relacionan de manera positiva y significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas, Arequipa - 2024.

**Apéndice B
Instrumento**

CUESTIONARIO

NOMBRE: _____

GÉNERO:

Femenino:

Masculino:

EDAD: _____

OCUPACIÓN: _____

Por favor, lea atentamente las siguientes afirmaciones y marque con una "X" la respuesta que considere más adecuada según su criterio. (seleccione solo una de las opciones).

A continuación, la escala es:

(1) . Totalmente en desacuerdo (2).En desacuerdo (3).Neutral

(4). De acuerdo (5). Totalmente de acuerdo

VARIABLE: GESTIÓN MUNICIPAL

1	La municipalidad ha alcanzado sus objetivos en los plazos estipulados.
2	Se han implementado con éxito varias nuevas tecnologías en la administración municipal.
3	Las nuevas regulaciones y normativas han sido adoptadas en un tiempo razonable.
4	La municipalidad resuelve satisfactoriamente las quejas de los ciudadanos.
5	La municipalidad resuelve los problemas relacionados a infraestructura y servicios públicos.
6	Los recursos disponibles se han utilizado de manera óptima.
7	La atención a las necesidades de la comunidad se ha realizado en un tiempo adecuado.

8	Los proyectos municipales se han completado dentro del tiempo programado.
9	La municipalidad minimiza los gastos y maximiza la utilización de los recursos financieros disponibles.
10	La municipalidad ha gestionado los fondos de manera eficiente, asegurando el beneficio a toda la comunidad.
11	Se han obtenido y utilizado nuevas fuentes de financiamiento para proyectos locales.
12	Los objetivos financieros establecidos han sido alcanzados según lo planificado.
13	La municipalidad mantiene un nivel adecuado de liquidez para cubrir sus obligaciones financieras.
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	
14	Las instalaciones de la organización están limpias y conservadas.
15	El ambiente físico es cómodo y adecuado para la prestación de servicios.
16	Los equipos utilizados en la prestación de servicios están actualizados y en buen estado de funcionamiento.
17	Los equipos son adecuados para el servicio ofrecido.
18	Los servicios ofrecidos por la municipalidad satisfacen al ciudadano.
19	El servicio se realiza correctamente y sin errores.
20	Los procedimientos de servicio cumplen con los estándares establecidos.
21	La municipalidad promueve la transparencia en diferentes áreas de gestión
22	La municipalidad responde rápidamente a los problemas de los ciudadanos.
23	La municipalidad adapta rápidamente sus servicios a las nuevas tecnologías y tendencias del mercado.
24	Se proporciona atención especializada cuando es necesario.
25	La municipalidad asegura que el ciudadano sea escuchado y comprendido cuando presenta una queja o sugerencia.
26	Los horarios de atención de los servicios son convenientes a las necesidades.