

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Gestión y calidad de servicio en tiempos de
COVID-19 en la Municipalidad Provincial de
Huancavelica 2021**

Tania Isabel Capcha Galvez

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

Asesor

Ma. Miguel A. Capuñay Reátegui

0000-0002-7205-7765

Dedicatoria

A los funcionarios públicos.

Agradecimientos

A la Universidad Continental, por haberme dado las oportunidades de alcanzar mis anhelos de formación profesional.

A la Municipalidad Provincial de Huancavelica y sus usuarios, los cuales me permitieron realizar la investigación a partir de la realidad en que se encuentran.

Por último, a mi familia querida, por su tolerancia y su ayuda sincera en esta bella etapa que me ha tocado vivir.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	v
Lista de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Introducción	ix
Capítulo I. Planteamiento del Estudio	11
1.1. Delimitación de la Investigación	11
1.1.1. Territorial.....	11
1.1.2. Temporal.....	11
1.1.3. Conceptual.....	11
1.2. Planteamiento del Problema	11
1.3. Formulación del Problema.....	18
1.3.1. Problema General.....	18
1.3.2. Problemas Específicos.....	18
1.4. Objetivos de Investigación.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
1.5. Justificación de la Investigación.....	19
1.5.1. Justificación Teórica.....	19
1.5.2. Justificación Práctica.....	20
1.5.3. Justificación Metodológica.....	21
Capítulo II. Marco Teórico	22
2.1. Antecedentes de Investigación.....	22
2.1.1. Artículos Científicos.....	22

2.1.2. Tesis Internacionales.....	25
2.1.3. Tesis Nacionales.	27
2.2. Bases Teóricas	31
2.2.1. Gestión.....	31
2.2.2. Calidad de Servicio.....	33
2.2.3. COVID 19 en la municipalidad provincial de Huancavelica.....	36
2.3. Definición de Términos Básicos.....	38
2.3.1. Gestión.....	38
2.3.2. Calidad de Servicio.....	38
Capítulo III. Hipótesis y Variables.....	39
3.1. Hipótesis de Investigación	39
3.1.1. Hipótesis general.....	39
3.1.2. Hipótesis específicas.....	39
3.2. Identificación de Variables	39
3.2.1. Variable Independiente:	39
3.2.2. Variable Dependiente:	39
3.3. Operacionalización de Variables	40
Capítulo IV. Metodología.....	43
4.1. Enfoque de la Investigación.....	43
4.2. Tipo de Investigación.....	43
4.3. Nivel de Investigación	43
4.4. Métodos de Investigación	44
4.5. Diseño de Investigación.....	44
4.6. Población y Muestra	46
4.6.1. Población.....	46

4.6.2. Muestra	46
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	47
4.7.1. Técnicas	47
4.7.2. Instrumentos.....	48
Capítulo V. Resultados	54
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	54
5.2. Resultados descriptivos de la variable Gestión.....	55
5.3. Resultados descriptivos de la variable Calidad de Servicios en tiempos de COVID 19 ..	59
5.4. Contrastación de la Hipótesis (Estadística Inferencial)	65
5.4.1. Contrastación de la Hipótesis General	66
5.4.2. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 1.	68
5.4.3. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 2	70
5.4.4. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 3	71
5.4.5. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 4	73
5.5. Discusión de Resultados	75
Conclusiones	79
Recomendaciones	80
Apéndice A	88
Apéndice B.....	91
Apéndice C.....	96
Apéndice D	103

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	41
Tabla 2 <i>Resultados de la confiabilidad por Alfa de Cronbach del cuestionario sobre la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huancavelica</i>	51
Tabla 3 <i>Escala de confiabilidad de Cronbach</i>	52
Tabla 4 <i>Resultados de la confiabilidad por Alfa de Cronbach del cuestionario sobre la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica</i>	52
Tabla 5 <i>Resultados de evaluación de instrumentos de investigación por juicio de expertos</i> ..	53
Tabla 6 <i>Resultados de la variable Gestión</i>	55
Tabla 7 <i>Resultados de la dimensión Planificación</i>	56
Tabla 8 <i>Resultados de la dimensión Ejecución</i>	57
Tabla 9 <i>Resultados de la dimensión Control</i>	58
Tabla 10. <i>Resultados de la dimensión Mejora</i>	59
Tabla 11 <i>Resultados de la variable Calidad de Servicios en tiempos de Covid 19</i>	60
Tabla 12 <i>Resultados de la dimensión Elementos Tangibles</i>	61
Tabla 13 <i>Resultados de la dimensión Confiabilidad de Servicio</i>	62
Tabla 14 <i>Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta</i>	62
Tabla 15 <i>Resultados de la dimensión Seguridad del Servicio</i>	63
Tabla 16 <i>Resultados de la dimensión Empatía</i>	64
Tabla 17 <i>Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación</i>	66
Tabla 18 <i>Correlación entre las variables gestión y calidad de servicio</i>	66
Tabla 19. <i>Correlación entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio</i>	69
Tabla 20 <i>Correlación entre la dimensión ejecución y la variable calidad de servicio</i>	70
Tabla 21 <i>Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio</i>	72
Tabla 22 <i>Correlación entre la dimensión mejora y la variable calidad de servicio</i>	74

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados de la variable Gestión	55
<i>Figura 2.</i> Resultados de la dimensión Planificación	56
<i>Figura 3.</i> Resultados de la dimensión Ejecución	57
<i>Figura 4.</i> Resultados de la dimensión Control	58
<i>Figura 5.</i> Resultados de la dimensión Mejora	59
<i>Figura 6.</i> Resultados de la variable Calidad de Servicios en tiempos de Covid 19	60
<i>Figura 7.</i> Resultados de la dimensión Elementos Tangibles	61
<i>Figura 8.</i> Resultados de la dimensión Confiabilidad de Servicio	62
<i>Figura 9.</i> Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta.....	63
<i>Figura 10.</i> Resultados de la dimensión Seguridad del Servicio	64
<i>Figura 11.</i> Resultados de la dimensión Empatía	65
<i>Figura 12.</i> Curva normal para determinar el valor de Z para un nivel de confianza del 95%	67

Resumen

La presente investigación responde a la problemática ¿Qué relación existe entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?; presenta como objetivo: determinar la relación existente entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021. La hipótesis planteada fue: existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.

La indagación fue de carácter descriptiva, de diseño descriptivo correlacional; utilizándose dos instrumentos que midan la gestión y la calidad de servicio en tiempos de COVID, los que fueron aplicados a 50 sujetos y cuya validez fue dada por opinión de juicio de expertos. El primer instrumento fue una encuesta sobre la gestión municipal de 20 ítems, su confiabilidad fue procesada con el programa SPSS que de acuerdo con el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un $\alpha=0.908$ arrojando un nivel de confiabilidad excelente. El segundo instrumento fue una encuesta sobre la calidad de servicios en tiempos de COVID 19 de 26 ítems, su confiabilidad fue procesada con el programa SPSS que de acuerdo con el coeficiente de Alfa de Cronbach teniendo un $\alpha=0.946$ arrojando un nivel de confiabilidad excelente

Se concluyó que no hay una vinculación entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021, en vista de que se consiguió un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall $f=-0.086$, un *p-valor* de $p=0.525$ mayor valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) y $Z = -0.8812378$.

Palabras clave: Gestión, calidad de servicios.

Abstract

This explore responds to the problem "what relationship exists between management and quality of service in times of COVID 19 in the Provincial Municipality of Huancavelica 2021?" Its objective is "to determine the relationship between management and quality of service in times of COVID 19 in the Provincial Municipality of Huancavelica 2021". The suggestion raised was that "there is a significant relationship between management and service quality in times of COVID 19 in the Provincial Municipality of Huancavelica 2021".

The inquiry was descriptive in nature, with a correlational descriptive enterprise; using two instruments that measure the running and eminence of package in times of COVID, which were applied to fifty subjects and whose validity was given by the opinion of expert judgment. The first instrument was a survey on municipal management of 20 items, its reliability was processed with the SPSS program, which giving to the Cronbach's Alpha amount, obtaining an $\alpha=0.908$, yielding an excellent level of reliability. The second instrument was a survey on the eminence of amenities in whiles of COVID 19 of 26 items, its reliability was processed with the SPSS program that according to the Cronbach's Alpha coefficient having an $\alpha = 0.946$, yielding an excellent level of reliability.

It was resolved that there is no link amongst management and service eminence in times of COVID 19 in the Provincial Municipality of Huancavelica 2021, because a "Kendall Tau_b correlation coefficient $f=-0.086$ " was obtained, a " p-value of $p=0.525$ higher value of $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) and $Z = -0.8812378$ ".

Keywords: Management, quality of services.

Introducción

Hoy en día, se cuenta con políticas de modernización del Estado la cual brinda a las instituciones públicas, dentro del proceso de gestión, de dotar de servicios que satisfagan las necesidades y/o expectativas del usuario. La calidad de prestaciones empleados puede ser cuantificable a través de la apreciación que puedan tener los usuarios de estas entidades.

Durante la pandemia del COVID 19 ha reformulado la forma de gestionar y asistir a los usuarios, de acuerdo con normas nacionales, regionales, locales y planes de contingencia institucionales. La Municipalidad Provincial de Huancavelica no es ajena a estos cambios tanto en su gestión como en la atención a usuarios, lo cual es posible medir en la impresión que poseen sus clientes de acuerdo con la calidad de prestación que brindan.

El actual estudio busca analizar la vinculación existente entre la gestión y la calidad de servicios en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Para ello, se han desarrollado los capítulos a continuación:

El capítulo I “se ocupa del planteamiento del estudio, delimitando la investigación, realizando el planteamiento y formulación del problema, así como plasmando los objetivos de la investigación y su justificación”.

El capítulo II “abarca desarrolla el marco teórico, postulando los antecedentes en artículos científicos o tesis nacionales e internacionales, delimitando las diferentes bases teóricas y realizando la definición de términos básicos”.

El capítulo III, “se ocupa de la hipótesis, la identificación de variables, así como su operacionalización”.

El capítulo IV, “desarrolla la metodología de la investigación, plasmando el enfoque, el tipo, el nivel, método y diseño de la investigación; delimitando la población y muestra, y también presentando las diferentes técnicas e instrumentos utilizados”.

El capítulo V, “presenta los resultados encontrados y realiza la discusión de estos”.

Al final del estudio se darán a conocer las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

La autora.

Capítulo I. Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

Corresponde a la región Huancavelica, provincia de Huancavelica, distrito de Huancavelica en el Perú; institucionalmente a la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

1.1.2. Temporal.

La presente indagación se desarrolla durante los periodos correspondientes a octubre del 2021 hasta febrero del 2022.

1.1.3. Conceptual.

El actual estudio define la Gestión como una estrategia organizacional que busca las eficiencias en los procesos de servicio de una institución pública. Para Cuevas (2015) “es el proceso de toma de decisiones que deben realizar los trabajadores con niveles de responsabilidad para que la entidad cumpla sus objetivos” (p. 22), considerando que se debe aprovechar los recursos humanos y materiales a fin de lograr las metas institucionales.

De otro lado, la Calidad es definida como una parte esencial de la impresión de los clientes, refiriéndose a la calidad de prestación, sobre lo que pudiera ofrecer una organización o su personal; es así como la calidad de servicio “se enfoca a la prestación per se y depende de si el servicio ha cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente” (Duque, 2005, p. 70).

1.2. Planteamiento del Problema

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL, 2018) propicia que la nueva forma de hacer gestión pública es la de promover políticas de transparencia, así como que exista participación ciudadana en el diseño e implementación de políticas públicas, dándole a la ciudadanía la posibilidad de incidir en la toma de decisiones; de tal forma que el gobierno debe ser abierto y estar centrado en el

ciudadano, promoviendo “mecanismos que estimulen el aprovechamiento de las capacidades, de la experiencia, del conocimiento y del entusiasmo de la sociedad para generar soluciones a todo tipo de problemáticas comunes” (p. 19); por ello, los gobiernos de los países que integran el CEPAL, entre los que se encuentra el Perú se vienen preocupando por la gestión de los organismos gubernamentales como son sus ministerios, gobiernos regionales y locales.

Esta alianza para un gobierno abierto (AGA), que fue lanzada durante el 66° período de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas en setiembre del 2011, en un esfuerzo de mejora del desempeño y calidad de los gobiernos, cuenta con 16 países de América Latina y el Caribe. La alianza pide a los gobiernos cumplir con algunos estándares en transparencia fiscal, acceso a la información pública, declaraciones patrimoniales y participación ciudadana, este último ítem promueve que los gobiernos busquen “que la ciudadanía se interese e involucre en el debate público” (CEPAL, p. 22).

En este marco, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Trinidad, Tobago y Uruguay, han planteado diversos desafíos o ejes estratégicos de la Alianza para el Gobierno Abierto, enmarcadas en el mejoramiento de los servicios públicos, incremento de la integridad pública, gestión más efectiva de los recursos públicos, creación de comunidades más seguras, e incremento de la responsabilidad corporativa.

En Chile, la Sub Secretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (2019) del 2010 al 2019 estuvo realizando un diagnóstico nacional sobre la calidad de la gestión municipal en su país y al realizar un análisis comparativo, diagnosticó que durante esos 10 años el ámbito que logra mejores resultados son los ingresos municipales con un 62,4% y el que tiene los resultados de logro más bajos viene a ser los procesos de prestación de servicio con un 31,9%, seguido del ámbito estrategia con un 35,5%; y que el 2019 los ámbitos con menor porcentaje de logro son capacitación y competencias de las personas con un 33,7%, desarrollo de

estrategias con un 34,9%, y los procesos de prestación de los servicios municipales con un 36,8%. Siendo estos resultados preocupantes para este país por los bajos resultados de nivel de logro en gestión municipal.

En estos años, el Estado peruano ha tenido una mejora sustancial en cuanto a crecimiento económico en la región, sin embargo, este crecimiento no ha sido acompañado por un mejoramiento del Estado en su capacidad de gasto y de generación de un crecimiento sostenible para el incremento social y económico del país. Es así como la Presidencia del Consejo de ministros PCM (2017) sostiene que “el bajo desempeño del Estado se refleja en la poca confianza de la población en el Estado y bajos niveles de satisfacción ciudadana” (p. 9), por lo que se exige un Estado que permanezca presente, de forma activa y sea efectivo en el territorio nacional.

La misma PCM (2017) hace notar que a pesar de que se ha venido realizando transferencias de recursos y funciones del Estado a la gobernación regional y local, esta acción no ha sido acompañada de un proceso de mejora en las capacidades descentralizadas de gestión, por eso la gobernación regional y local no ha mostrado capacidad de gobierno y de gerencia que satisfaga las demandas de la ciudadanía en cuanto a proveer de adecuadas prestaciones y bienes públicos a la ciudadanía.

Si se considera lo manifestado por Levitsky (2012), como se citó por la PCM (2017):

Nuestro país es uno de los países más disfuncionales de Latinoamérica. Diversas instituciones estatales no existen, y en algunas áreas ni siquiera funcionan. Diferentes partes del país carecen de servicios públicos (educación, saneamiento, agua potable, infraestructura), y si los tienen, están plagados de corrupción e ineficiencia. Los gobiernos locales y regionales escasean de una capacidad administrativa mínima. La seguridad y la justicia - funciones esenciales del Estado - no están garantizadas ni al mínimo absolutos. (p. 11)

Las deficiencias que pudiera tener el Estado a través de sus gobiernos regionales o locales tienen una impresión en la vida cotidiana del ciudadano, por esa razón las políticas nacionales de las gestiones públicas al 2021 pretendía que el Estado debía ser orientado al ciudadano, de forma eficiente, unitaria y descentralizada, inclusiva y abierta.

La Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo X: Promoción del Desarrollo Integral, señala que “los gobiernos locales promueven el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental” (p. 4), mencionando además que esta promoción de desarrollo local debe ser de forma permanente e integral, promoviendo el desarrollo de la localidad, coordinando con los diferentes niveles de gobierno ya sean regionales o nacionales, con la finalidad de que se pueda facilitar la competitividad local y se propicie una adecuada condición de vida a los pobladores.

Basados en este marco, las municipalidades deben buscar modelos de gestiones que concuerden con los diferentes requerimientos que necesite la población, haciendo que los tramites que puedan realizarse resulten ágiles y eficientes.

La gestión municipal en el Perú, para Estrada (2019) “está orientada a que el Presupuesto Municipal pueda desarrollarse en forma planeada y justificada. Para ello, los ingresos municipales deberán utilizarse en forma eficiente de manera que se va a financiar aquellos gastos programados conforme a objetivos, metas y resultados” (p. 1), esta gestión debe además ser evaluada por los habitantes de cada municipalidad.

Flores y Delgado (2020) hacen notar que, durante los últimos años, en el Perú, los servicios municipales poseen un modelo de gestión inadecuado el cual no se condice con las necesidades de su población, haciendo que los trámites sean engorrosos y que los servicios brindados sean ineficientes y poco profesionales. Esto debido a que “los profesionales que ocupan cargos dentro de las instalaciones de la Municipalidad, es personal de confianza del

gobierno en turno, cabe precisar que estos profesionales no desempeñan bien sus funciones por cuanto, muchas veces, no conocen de la administración pública” (p. 1230).

En cuanto a la calidad de servicio, Sánchez y Sánchez (2016) afirma que “Las tendencias actuales están encaminadas a generar un nivel de calidad alto en los servicios, lo cual es sinónimo de competitividad y posicionamiento en el mercado” (p. 70). Por esta razón, las organizaciones, de las que no están exentas las municipalidades, deben trabajar en la averiguación de la calidad de la prestación que brindan promoviendo mejorar su productividad, ayuda en el agrado de los clientes, incremento de la moral de los trabajadores, optimización de la administración y relaciones laborales adecuadas.

Desde el año 2020 a nivel mundial los gobiernos se enfrentan a la pandemia del COVID 19, dejando a la población en cuarentena, sin embargo, en el prolongado tiempo en el que viene atacando la pandemia, las organizaciones estatales deben continuar funcionando. En tal sentido, el Gobierno peruano emitió el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus diversas extensiones aceptadas por los Decretos Supremos N° 051, 064, 075 y 083-2020-PCM, decretos que el personal de las municipalidades de todo el país ha debido cumplir; del mismo modo los usuarios de las instituciones públicas han tenido que adecuar la realización de sus gestiones a las normativas emitidas por las organizaciones a las que acuden.

La Municipalidad Provincial de Huancavelica se ha venido adaptando a las normativas dadas frente al COVID 19, emitiendo la Resolución Gerencial N° 095-2020-GM/MPH que aprueba el Plan de Acción de Operación y Control en Cumplimiento de las Normas de Estado de Emergencia Contra el COVID 19 en la ciudad de Huancavelica considerando que “las relaciones públicas y el prestigio social que adquiere la empresa, repercuten en sus trabajadores y empleados” (Reyes, 2005, p. 29), así estas relaciones dependerán de la calidad de los servicios brindados por la Municipalidad que entonces se convierte en una opinión positiva o negativa sobre la gestión municipal.

La situación de vulnerabilidad originada por la emergencia sanitaria del COVID-19, ha evidenciado diferentes problemas en cuanto a la gobernabilidad como la escasa planificación y gestión en las diversas instituciones, esto incrementado a que los pobladores y trabajadores debieron permanecer en cuarentena en sus casas lo cual ocasionó que la gestión municipal decaiga en sus ejecuciones presupuestales y, por eso, en la ejecución de las prestaciones que brinda. Tal es así que el Congreso de la República (2020) a través de su Área de Servicios de Investigación y Seguimiento Presupuestal ha realizado reportes temáticos sobre las ejecuciones de los gastos de las municipalidades en nuestro país al mes de agosto del 2020, hace notar que la ejecución de gasto municipal fue de un 26.6% del marco presupuestal asignado y que los ingresos municipales han mostrado una fuerte caída en su recaudación siendo esta de un 48% menos que el año 2019.

En el caso de la ejecución municipal del departamento de Huancavelica, fue de un 16.5% de avance, frente a un 70.3% en el 2019; y el avance de ejecución presupuestaria al mes de agosto del 2020 fue de un 16.8%, haciendo que no se logren las metas programadas, paralizando obras, poca atención al ciudadano, bajo porcentaje en la prestación de los servicios municipales, entre otros.

Si se considera además que el INEI (2020, p.67) muestra que en cuanto a los canales de atención al ciudadano que tienen las municipalidades en el Perú, el 99,1% de los municipios presentan al menos un canal de atención, ya sea por ventanilla o mesa de partes, correo electrónico y telefonía fija y/o móvil, se nota que la atención al ciudadano ha disminuido considerablemente, debido a que los pobladores que estaban acostumbrados a realizar pagos o procedimientos administrativos en las diferentes municipalidades de forma presencial, han tenido que adecuarse a una nueva forma de ser atendidos.

Esta nueva forma de atención, así como el poco gasto en la ejecución de los servicios municipales, pudo haber conllevado a una mala percepción sobre las calidades de servicios que

ofrecen las municipalidades en el desarrollo de su gestión, debido además a que los trámites ya engorrosos fueron ahora de forma digital en un inicio y posteriormente de forma física pero restringida.

Al realizar visitas a la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante los últimos meses, en mi condición de asistente administrativa desde el 2020 al 2021, he podido observar que durante el año 2020 no se realizó la atención a los usuarios, los trabajadores realizaron trabajo remoto desde sus hogares; el año 2021 en el mes de marzo el gobierno local elabora un Plan de Preparación y Prevención Frente a la Enfermedad del COVID 19 con la finalidad de prevenir el contagio del coronavirus en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, implementando estas áreas con alcohol, mascarillas, papel toalla y guantes quirúrgicos entre otros; además de ello instaló 07 kits de limpieza para el lavado de manos en diferentes ubicaciones dentro de la ciudad de Huancavelica, de los cuales uno de ellos fue instalado en la puerta de la Municipalidad, para que el público usuario pueda hacer el lavado de manos antes de ingresar. En las modalidades de atención al usuario se contempló la implementación de un servicio de atención virtual; el cual siempre estuvo en prueba lo cual dificultó aún más el acceso de los usuarios a la realización de trámites por temor a apersonarse a las oficinas municipales y contagiarse de COVID 19.

A pesar de las previsiones en la atención presencial en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, esta fue muy restringida durante el año 2021, atendiendo a 203 usuarios por oficina cada día, sin tener en consideración otras medidas de seguridad más que el uso de mascarilla, lavado de manos y distanciamiento entre los usuarios; por ello he podido observar el malestar de los usuarios en cuanto a la atención brindada, lo que se reflejaba en testimonios y quejas durante la atención, las cuales eran referidas a las limitaciones de atención por los protocolos de bioseguridad, así como falta de personal por las modalidades de atención durante la pandemia del COVID-19; esto debido a que antes de la pandemia la atención a los usuarios

era fluida y de forma presencial y se podía atender a los usuarios en sus requerimientos en un tiempo más corto y efectivo del que se dio durante la pandemia.

En el orden de estos aspectos, el problema básico de este estudio es verificar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica al 2021.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Qué relación existe entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?
- ¿Qué relación existe entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?
- ¿Qué relación existe entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?
- ¿Qué relación existe entre la mejora de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación existente entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar la relación existente entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.
- Establecer la relación existe entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.
- Identificar la relación existe entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.
- Determinar la relación existe entre la mejora de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.

1.5. Justificación de la Investigación.

1.5.1. Justificación Teórica.

El actual estudio pretende determinar la influencia existente entre la gestión y la calidad de servicio en tiempos de COVID 19, considerando que ambas variables están relacionadas entre sí, aún más en entidades públicas como son las municipalidades. Este es una temática poco abordada en el país sobre los gobiernos locales, por ello se recopilará basamento teórico de estas variables.

La gestión de la calidad posee una conceptualización compleja y abstracta, que se puede medir a través de otras variables que pueden ser observables, en este caso a través de la percepción de los usuarios sobre la gestión municipal.

Dado que la investigación cierra la brecha entre la teoría y la práctica, esta indagación puede profundizar en los aspectos inherentes de la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, cumpliendo una reflexión teórica y

metodológica sobre la tratativa de estos aspectos, fortaleciendo el conocimiento de la Administración Pública.

El estudio brindará conocimientos sobre el control racional de los recursos nacionales desde una perspectiva gerencial y administrativa, así como una eficiente atención a los usuarios orientado al servicio público y considerando el contexto de modernización del Estado, de esta forma se contribuirá notablemente en la elaboración de la indagación académica y científica, sirviendo como antecedente para futuras investigaciones que sobre estos temas se pretenda realizar.

1.5.2. Justificación Práctica.

El estudio facilitará a la Municipalidad Provincial de Huancavelica una propuesta que mejore su calidad de los servicios en los contextos de la pandemia del COVID 19, para tener una atención positiva a la percepción de los usuarios que realizan diversas gestiones en esta entidad pública.

Este estudio contribuirá en la interrelación entre los jefes de jefatura y trabajadores, así como entre los trabajadores y los usuarios, beneficiando a la población huancavelicana. Ello permitirá tener usuarios de los servicios municipales satisfechos, contribuyendo ello a que mejore su percepción respecto a la administración de la Municipalidad Provincial de Huancavelica cumpliendo, por ejemplo, sus obligaciones tributarias generando mayores niveles de recaudación que permitirá al gobierno provincial disponer de dichos recursos en obras tangibles para la comunidad.

El conocimiento de la relación entre la gestión y la calidad de servicio ayudará a la mejora de la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Huancavelica hacia sus usuarios. La investigación aportará conocimientos sobre el adecuado uso de los diferentes recursos del Estado en épocas de COVID 19 para una eficiente atención a los usuarios en el servicio público.

Esta investigación puede tener trascendencia en el futuro debido a que se pretende aportar a la construcción de nuevos modelos teóricos que mejoren el aspecto administrativo, en cuanto a las gestiones municipales, mejorando la calidad de los servicios brindados considerando que el contexto es de pandemia del COVID 19; esta investigación aportará como precedente a nuevas investigaciones que sobre el tema se desarrollen.

Este estudio podrá ser utilizado para perfeccionar la calidad de servicio de las diferentes instituciones de carácter público como municipalidades provinciales y distritales.

1.5.3. Justificación Metodológica.

El estudio propone la medición de la Gestión Municipal en función de la Calidad de Servicio percibida por sus usuarios, la interpretación de los comportamientos y efectos entre estas variables también permite utilizar los resultados logrados para diseñar nuevas herramientas de investigación.

Los instrumentos que se utilizarán, serán validados para su uso por expertos y luego utilizadas en las mismas encuestas de campo. Se utilizarán los cuestionarios, se procesarán los resultados en el software estadístico SPSS 25 y se formularán adecuadamente las interpretaciones.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

En México, Terán, Gonzales, Ramírez y Palomino (2021), En un estudio sobre la Calidad de Servicios de las Organizaciones Latinoamericanas, publicado en la revista Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. Su objetivo es recopilar diversos artículos científicos sobre la calidad del servicio utilizando métodos cualitativos no experimentales. La metodología fue de enfoque cualitativo no experimental, de tipo descriptiva. Se realizó una selección de 150 artículos eligiéndose 16 de ellos que tuvieron temáticas similares y provinieron de Perú, Colombia, México, Cuba, Chile, Ecuador y España, y que hubieran sido publicadas entre 2016 y 2020. Concluyeron en que los estudios que revisaron en los que miden la calidad de los servicios, “usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones” (p. 1193).

En México, Lara (2002), en su estudio: Las gestiones de las calidades en los servicios, publicada en la revista Conciencia Tecnológica, en su calidad de ingeniero del Instituto Tecnológico de Aguas Calientes, hace un análisis sobre la naturaleza, características, y dimensiones de los servicios que brindan las empresas y su importancia en las organizaciones, concluyendo que las calidades de los servicios pueden ser mejoradas “mediante el compromiso total de la organización; también resulta obvio, que sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos siga su ejemplo” (Lara, 2002, p. 1193)

En México, Castillo, Cárdenas y Palomino (2020), en su indagación: Calidad de los servicios municipales desde las perspectivas de los ciudadanos, en la Revista Multidisciplinar, Se presentó una encuesta descriptiva a una muestra de 157 ciudadanos, manejando como

técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En sus hallazgos, describen la calidad de los servicios urbanos desde el punto de vista del ciudadano utilizando el modelo SERVQUAL, por ejemplo, el 42.2% AED y TED se encuentran en factores tangibles, en los que los principales modos de gestión son difíciles de alcanzar y son los siguientes: “las deficiencias en el seguimiento del servicio, la comprensión del usuario, las dificultades para atender reclamos, la atención virtual deficiente y las instalaciones no modernas” (p. 898).

En Perú, Verde y otros (2018), en su artículo: Calidad de los Servicios y Satisfacciones de los Contribuyentes de las Municipalidades Distritales de Salaverry, presentan una indagación cuya finalidad es determinar “la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en el módulo de atención al usuario de la municipalidad distrital de Salaverry en el año 2017” (p. 1), Este estudio descriptivo correlacional analizó una población de 3597 contribuyentes durante tres años, con una muestra aleatoria de 373; en sus conclusiones se muestra que hay una vinculación significativa y directa entre la calidad de los servicios con las satisfacciones de los contribuyentes en esta Municipalidad durante el año 2017, aclarando además que “una adecuada planificación de mejoras en la calidad del servicio brindado por la Municipalidad a los usuarios de sus servicios, redundará en la satisfacción de los mismos” (p. 6)

En México, Hernández y Cervantes (2013), presentaron la investigación titulada Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Una examinación de las Percepciones Ciudadanas, el enfoque fue de tipo cuantitativo haciendo uso de un diseño descriptivo, su población fue de 32951 sujetos y se utilizó una muestra de 1216 ciudadanos del Municipio de Novalato en Sinaloa. Se aplicó un cuestionario a través de una entrevista. En sus conclusiones muestran que los ciudadanos del Municipio de Novalato otorgan gran importancia a los servicios públicos y juegan un papel importante en la prestación de servicios básicos, lo que apunta a la necesidad de ampliar la cobertura y mejorar la calidad del servicio.

En México, Dánvila y Sastre (2007), en su investigación: El Papel de la Formación de Personal en el Proceso de Implantación de un Sistema de Calidad Total, analizaron el modelo gestión de calidad total incidiendo en la transcendencia de las políticas de recursos humanos, la población estuvo compuesta por 200 empresas españolas de seguridad privada. Se profundizó la medición de tres dimensiones que son: las variedades de las formaciones, así como el tiempo invertido por el empleado y en definitiva los recursos económicos que invierte la empresa. El objetivo era ver si las empresas certificadas en calidad ponían más empeño en la formación. En sus conclusiones muestran que los esfuerzos de formación en las tres variables presentadas tienen una varianza explicada del 73%.

En Perú, Bao y otros (2020), en su artículo Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Percibida por Usuarios de una Escuela de Post Grado en Huánuco, presentaron una indagación de diseño no experimental y transversal, cuyo método fue el hipotético deductivo. La población fueron 170 estudiantes de la escuela de post grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán; la muestra fue de 147 educandos. Se utilizó como técnica un cuestionario y se utilizaron dos herramientas de recolección de datos: una escala de 22 preguntas sobre calidad de servicio percibida y una escala de 50 preguntas sobre gestión administrativa basada en el modelo SERVQUAL. Concluyen que existe una relación positiva entre la gobernanza y la calidad del servicio percibida.

En Perú, Vargas, Fernández, Quiroz y Cacho (2020) en su investigación: Gestión Municipal y Respuestas Frente al Impacto del COVID 19 – Municipalidades de la Zona Alto Andina, Departamento de Lambayeque, formularon la problemática: ¿Cuáles han sido las deficiencias para enfrentar la emergencia por el COVID-19, en las municipalidades de la zona altoandina de Incahuasi, Cañaris y Salas, departamento de Lambayeque? La investigación fue de tipo descriptiva ya tenido un diseño de tipo no experimental-transversal. La población fue el universo de municipalidades de esta zona altoandina, su metodología consideró los reportes

que a diario muestra la plataforma del Ministerio de Economía y Finanzas, así como los reportes de la Defensoría del Pueblo. En sus conclusiones hacen notar que “La falta de estrategias, la lenta y deficiente toma de decisiones para enfrentar la emergencia como gobiernos autónomos y el desaprovechamiento de los liderazgos locales ha repercutido en el bienestar social de la población quechua hablante” (p. 113).

En Perú, López (2020), en su investigación: Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público de Tingo María, el objetivo trazado fue de “contrastar los conocimientos para llegar a soluciones que mejoren la gestión a través de la gobernabilidad, servicios, proyectos y calidad del servicio público, esperando que estas permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la población” (p. 27). El estudio de los tipos de aplicaciones y los descriptores relacionados se realizó en 55 645 residentes del condado de *Rupa Rupa* con una muestra de 382 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de datos consistió en un cuestionario, con diez ítems para variables de gestión urbana y doce ítems para variables de calidad del servicio.

En su conclusión, afirma que las gestiones municipales, la gobernabilidad democrática y los programas de ciudad están significativamente relacionados con la calidad de los servicios públicos.

2.1.2. Tesis Internacionales.

En Quito, Ecuador, Tonato (2017) sustentó su tesis titulada: La Calidad en el Servicio Público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016, ante el Instituto de Altos Estudios Nacionales La Universidad de Posgrado del Estado, para poder optar el grado de Máster en Gestión Pública. El objetivo general fue: “Analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo éstas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad de servicio” (p. 32). El enfoque de investigación es mixto, de tipo descriptiva. Los métodos de investigación son mixtos y descriptivos. La técnica empleada es el cuestionario, con una escala

tipo Likert de 6 puntos, puntuados en una escala de 0 a 5, donde 0= nada satisfecho y 5= muy satisfecho con el servicio. Su población fue de 434,337 personas que fueron atendidos por el CAU del IESS del DQM durante el 2015 y la población fue de 384 usuarios.

Entre las conclusiones se muestra que la atención a los ciudadanos que acceden a las prestaciones del CAU del IESS posee problemas de índole estructural, además de problemas comunicacionales y de talento humano, por lo que las satisfacciones percibidas en las calidades de servicios son del 54.4% que resulta ser poca. También se demostró que “las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos del nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio público” (p. 113).

En Santiago de Chile, Rojas (2015) sustentó su tesis titulada: Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios Entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de La Municipalidad de Lo Prado, ante la Facultad de Ciencias Física y Matemáticas de la Universidad de Chile. El objetivo general fue: “Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad” (p. 8). El método aplicado fue el explicativo y de análisis descriptivo. La técnica utilizada fue la encuesta, que consta de 61 interrogantes entre cerradas y abiertas haciendo uso de la escala de Likert que fue aplicada a 20 usuarios. Se encontró que los factores organizacionales poseen un mayor impacto en la satisfacción, 0,20 puntos más que otros aspectos como las personas y el espacio físico.

En Alcalá, España, García (2013) sustentó su tesis: Efectos de la Calidad de Servicio y de la Satisfacción del Cliente Sobre la Fidelidad a los Servicios Oficiales de Posventa de Automoción Españoles, para obtener el grado de Doctora en Economía Aplicada ante la Universidad de Alcalá. Tuvo como objetivo: “Analizar los vínculos causales entre calidad de

servicio, satisfacción del cliente, fidelidad a los talleres oficiales y la lealtad a la marca, tomando en consideración otros elementos que logren incidir en dichos vínculos, tales como las cualidades de la clientela, evaluar la marca, tipo de intervención y estado de garantía del vehículo.” (p. 8).

El estudio presenta un diseño de tipo descriptivo correlacional y longitudinal. Se hizo uso de la técnica de la entrevista a través de dos cuestionarios, donde las marcas participantes en el estudio seleccionaron muestras como: marca generalista de nicho con 6696 entrevistas y marca Premium con 10092 entrevistas, ambas durante el 2008; también se realizó encuestas telefónicas sobre calidad de servicio, haciendo un total de 16788 entrevistas.

Sus conclusiones confirman que la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción y la fidelización del cliente es más profunda de lo que se pensaba hace unos años, puesto que se ciñe a la influencia de variables que la pueden modificar. Puntualiza que la calidad de servicio no es un objetivo sino una necesidad, por lo que una insuficiente calidad de servicio posee el riesgo de la pérdida de clientela.

2.1.3. Tesis Nacionales.

En Perú, Morales (2017), sustentó su estudio: La gestión Administrativa y Calidad de Atención del Usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, ante la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, la finalidad es determinar la vinculación entre el gobierno y las calidades de atenciones a los usuarios en la ciudad de San Juan de Lurigancho en el año 2017, el estudio realizado fue de tipo básica desarrollando un enfoque cuantitativo, correlacional con diseño no experimental transversal o transaccional. Se aplicaron dos cuestionarios, una de las gestiones administrativas y de las calidades de atenciones a los usuarios a 90 empleados de esta municipalidad. Entre sus conclusiones resalta la primera, donde manifiesta que “la gestión administrativa determina de

manera significativa la calidad de atención del usuario en la municipalidad” (Morales, 2017, p. 83).

En Tarapoto, Perú, Guzmán (2020), para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública en la UCV, sustentó su estudio: Gestión Municipal y Estrategias Frente al COVID-19 en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo. El objetivo es entender la vinculación entre las gestiones urbanísticas de Shilcayo 2020 y la estrategia de combate al Covid-19. El estudio fue básico y tuvo un diseño descriptivo correlacional. Su población y muestra son 18 funcionarios de la ciudad. Las herramientas utilizadas son la encuesta que mide la economía de la ciudad y la encuesta que mide la implementación de la estrategia COVID 19. Entre las conclusiones menciona que “la implementación de las estrategias frente al COVID-19 es influenciado por la gestión municipal” (Vásquez, 2020, p. 32).

En Perú, Álvarez (2018), sustentó su estudio: Gestión Municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad Santa Anita Lima 2017, ante la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad. El objetivo general es: identificar los aspectos tangibles del gobierno de la ciudad y el servicio al cliente que influyeron en la calidad del servicio en la opinión de la Municipalidad de Santa Anita en 2017. Investigación del tipo básico, utilizando métodos cuantitativos a nivel descriptivo. Una muestra de 384 usuarios del gobierno de la ciudad recibió una encuesta de 16 ítems para medir la gobernabilidad de la ciudad, un cuestionario que evaluó las percepciones de los vecinos sobre la ley, responsabilidades administrativas y organizativas relacionadas con los servicios de seguridad ciudadana, un cuestionario de calidad percibida y otro de atención al cliente.

Su primera conclusión refiere que “la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio” (Álvarez, 2018, p. 93), del mismo modo hace notar que la gestión municipal influye en la calidad de servicio en lo que se refiere a: aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad y seguridad percibidos, así como en la empatía.

En Huancayo, Perú, Rodríguez (2018), sustentó su tesis: Gestión y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero, presentada ante la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, para obtener el título de Licenciada en Administración y Sistemas. Objetivo general: Establecer la relación entre la gestión y la calidad del servicio de la ciudad de San José de Quero para el año 2017. Los métodos son cuantitativos, los tipos de estudios son fundamentales y los niveles son valores límites de diseño transversal adecuado. Se aplicó dos cuestionarios, uno sobre gestión municipal con 16 ítems y otro de Calidad de Servicios con 17 ítems, a 30 usuarios de esa municipalidad en un lapso de tiempo de una semana. Concluyendo que “existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio” (Rodrigo, 2018, p.78), asimismo, existe una vinculación importante entre planificar actividades, realizar actividades, controlar actividades y mejorar las operaciones y la calidad del servicio.

En Cusco, Perú, Estrada (2019) sustentó su tesis titulada: Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas 2013- 2016, ante la Escuela de Post Grado de la Universidad de San Antonio Abad, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública y Desarrollo Regional. El objetivo general es analizar cómo el gobierno de la ciudad logró el desarrollo de Cotabambas en el período 2013-2016. El tipo de estudio es explicativo, con modelos no empíricos y longitudinales. Para las muestras se utilizaron técnicas de observación participante y análisis de datos secundarios, por lo que no fue posible el muestreo. Las técnicas de recolección de datos se realizaron utilizando dos herramientas: observaciones guiadas y observaciones documentadas. Entre sus conclusiones se menciona que: “Los resultados de la gestión de la ejecución presupuestal fueron deficientes, tienen bajo nivel de ejecución presupuestal a lo largo de los últimos años” (p. 193), del mismo modo hace notar que el capital humano carece de capacitación y

experiencia suficiente y que con sus oposiciones a los cambios inciden en que se reduzcan los niveles de ejecuciones presupuestales.

En Lima, Perú, Salazar (2021) presentó su tesis titulada: Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Centro Integral del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos 2021, ante la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Maestra en Gestión Pública. El objetivo general es establecer la vinculación entre las gestiones de la ciudad y las calidades de los servicios que se brindan en el Centro Holístico para Adultos Mayores del Condado de Los Olivos para el año 2021. Su enfoque es cuantitativo, de tipo básico con un diseño no empírico. rango de conversión, descripción y correlación. La técnica utilizada fue un cuestionario, utilizando las dos variables sugeridas en el cuestionario con preguntas cerradas. Su población incluye 165 adultos mayores en una muestra de 112. Sus conclusiones identificaron la relación entre la gestión de la ciudad y la calidad de los servicios que brinda el CIAM en Los Olivos, con una correlación Rho Spearman muy alta de 0.928.

En Perú, Perales (2018) sustentó su tesis titulada: Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ica 2018, ante la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública. El objetivo general fue: establecer la vinculación entre las gestiones centralizadas de la ciudad y las calidades de los servicios públicos en la provincia de Ica. Este enfoque es un tipo de método cuantitativo no empírico con diseño de correlación descriptivo. Su población es de 428 de la Provincia de Ica y la muestra es de 50. La técnica utilizada es un cuestionario, sus herramientas son el Cuestionario Económico de la Ciudad y el Cuestionario de Calidad del Servicio, cada uno con 18 ítems. La conclusión muestra que existe una relación significativa entre la gestión de la ciudad y la calidad del servicio público de la ciudad en el año 2018, y el coeficiente de correlación Rho Spearman $r = 0.836$.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión.

Viene a ser los procedimientos y acciones que se desarrollan para llegar a una establecida finalidad, “es un proceso de construcción colectiva desde las identidades, las experiencias y las habilidades de quienes allí participan” (Huergo, 2003, p. 3), los procesos de gestión, por lo tanto, deben basarse en una cultura colectiva e institucional.

Las municipalidades vienen a ser entidades públicas pertenecientes al estado, como lo menciona el Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral IDEA:

la gestión pública es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas. Existe una vinculación de función y poder que es la que rige el camino de la gestión pública, donde se practica el poder en beneficio de la sociedad. (2008, p. 13)

Casiano y Cueva (2020) mencionan que las gestiones municipales “comprende aquellas acciones, actividades o procedimientos que realizan las entidades municipales con la finalidad de lograr objetivos determinados, para esto la Ley Orgánica de Municipales” (p. 158), refiriéndose a la Ley 27972 en la cual aclara que las municipalidades tanto distritales como provinciales “son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines” (p. 4).

Sandoval (2014) plantea las siguientes dimensiones de la gestión: planificación, control, ejecución y mejora. La Planificación “es un proceso que define objetivos, metas, estrategias y acciones para lograr resultados deseados en el futuro y encaminados a cambiar la situación actual” (IDEA, 2008, p. 31), para el logro de ello intervienen un grupo de actores ya sean institucionales o individuos con interés por la mejora del estado de las cosas, así como diversas

metodologías y técnicas. En la planificación se decide el esfuerzo de planeación a realizarse, cuando y la forma de hacerse, responsabilidades y objetivos a lograrse con los resultados.

El control de la gestión, como lo puntualizan Anthony y Govindarajan (2007, “es el proceso por el cual los administradores influyen en otros miembros de la organización para implantar las estrategias de ésta” (p. 6) entendiendo que esta estrategia es establecida inicialmente y que luego los sistemas de control deben estar acorde con esta.

La ejecución de la gestión se vincula “con el aprovechar y mejorar las aptitudes y competencias de los individuos y en general con los agentes que son parte de su entorno en la organización, con el fin de lograr el rendimiento personal, organizacional y del país” (Rodríguez, 2018, p. 37)

La mejora de la gestión se ve vinculada a dos términos: “evaluación y calidad, estos aspectos no pueden estar contrapuestos entre ellos, sino que deben complementarse, es así como las organizaciones deben decidir que procedimientos o enfoques se pueden adaptar mejor a sus necesidades y contexto” (Esteban, 2005, p. 45)

En la administración pública, los gobiernos locales deben tener en consideración que sus pilares deben quedar fuertemente establecidos y la burocracia de la administración debe quedar de lado y se deben mejorar las calidades de los servicios públicos. Las gestiones públicas deben realizarse gestionando las demandas de la población, si es que se desconectase la relación que existe entre los líderes locales y los gestores públicos, se dificultaría el poder afrontar las demandas y necesidades que se puedan dar en la atención de los servicios públicos.

Los gobiernos locales, además de atender su gestión propiamente dicha “se debe sumar el reconocimiento de iniciativas de valor agregado, las inversiones, la capacidad de gestión independiente; así como la capacidad de decidir, ordenar en las funciones y competencias exclusivas facultadas por ley para impulsar el desarrollo local” (Ramos, 2012, p. 39), estas iniciativas además debieran ser replicadas por otros organismos locales a fin de que se

desarrolle la comunidad, sobre todo en épocas de emergencia como es la ocasionada por la pandemia del COVID-19.

2.2.2. Calidad de Servicio.

Las calidades han sido definidas de múltiples formas, entre ellas como “el valor, la conformidad con las especificaciones, la conformidad con los requisitos exigidos, la aptitud para el uso del producto, la búsqueda de no perdida por parte del cliente, y el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes”. (Mora, 2011, p. 149).

La calidad de servicio surge al analizar la calidad, donde los puntos de vistas de los clientes son las que las definen, de acuerdo con Arrascue y Segura (2016) “en términos menos formales podemos decir que la calidad la define el cliente, es el juicio que este tiene sobre un producto o servicio y resulta por lo general en la aprobación o rechazo del producto” (p. 55).

Si el cliente obtiene lo que busca, expresa satisfacción, sin mencionar que la calidad se convierte en satisfacción del cliente. Por lo tanto, la calidad depende de lo que los clientes esperan de un producto o servicio.

La calidad en el servicio propicia a que las organizaciones mejoren dando un adecuado y óptimo servicio y estén constituidas por clientes satisfechos, los cuales reciben lo ofrecido por un servicio.

Sobre la calidad de servicio Garvin (1984) citado por Duque (2005) propone cinco dimensiones para realizar el análisis de la planificación estratégica: “Desempeño, características, confiabilidad, apego, durabilidad, aspectos del servicio, estética y calidad percibida” (p. 70). Esta perspectiva resulta sesgada, pues se enfoca hacia la calidad objetiva pues mide el servicio en si más no su calidad.

Druker (1990), citado por Duque (2005) propone cinco dimensiones para medir el desempeño de acuerdo con la satisfacción que se pueda obtener: “Fiabilidades, seguridades,

capacidades de respuestas, empatías, intangibilidades e interacciones humanas. Esta visión resulta pragmática.” (p. 41)

Considerando que las calidades de los servicios se originan en la relación o interacciones que los clientes puedan tener con un servicio de una empresa o entidad, Parasuraman, Zeithaml y Berry; proponen las dimensiones: Calidad física que se refiere a los aspectos físicos de una empresa, calidades corporativas referido a las imágenes y calidad interactiva la que viene a ser las interacciones que se dan entre los clientes y los personales o entre clientes.

Existen varias propuestas de dimensiones de calidades de servicios, donde deben evaluarse a través de un instrumento o escala de valoración. Las dos escalas más apropiadas son las de Grönroos (1984) que es de las escuelas nórdicas y la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) que sería del modelo americano.

Los modelos de Grönroos, son nombrados los modelos de las imágenes debido a que relaciona la imagen corporativa con la calidad y “plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa” (Duque, 2005, p. 70). En estos modelos las imágenes son fundamentales para cuantificar la calidad percibida del usuario.

El usuario en este modelo es influido por el resultado que pueda dar el servicio, incluido además la manera por la cual que recibe este servicio como también por la imagen que pueda tener la empresa que lo brinda.

Una forma de evaluar la calidad percibida sería cuando la calidad que experimenta el usuario ha cumplido con las expectativas que tenía el cliente, dicho de otra forma, el cliente es satisfecho. La calidad esperada tiene que ver con el marketing de la empresa o las recomendaciones que sobre esta se pudiera obtener.

La calidad está influenciada, además, según este modelo, por una calidad técnica y otra funcional. La calidad técnica es resultado en que el servicio sea técnicamente correcto y que el resultado obtenido sea aceptable, por ello es denominado la dimensión del “qué” “Las calidades funcionales representan a las formas en las que los consumidores son tratados cuando se da el servicio, es la dimensión del *cómo*. Luego la manera en cómo un consumidor pueda percibir una empresa estaría vinculada a su imagen corporativa.” (p. 8).

El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que viene a ser de la de la escuela americana, propuso un modelo denominado SERVQUAL, es quizá el que más se viene usando en la actualidad y mide por separado las expectativas y percepciones de un cliente. Caicay (2017) presenta el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) como “el más representativo y sostiene que los clientes evalúan la calidad del servicio comparando lo que esperan recibir (expectativas) contra lo que realmente reciben (percepciones)” (p. 28). Estos instrumentos permiten que se midan servicios analizando las expectativas y las percepciones de usuarios o clientes.

Los modelos SERVQUAL pretenden perfeccionar las calidades de servicios a través de los siguientes aspectos:

- Elemento tangible, que es la apariencia que poseen las instalaciones de forma física, así como el equipo, el personal con que se cuenta y los materiales para comunicaciones.
- Confiabilidad, viene a ser la habilidad que se posee para desarrollar el servicio que se ha ofrecido de la forma como se ha pactado y con la mayor precisión.
- Capacidad de respuesta, definida la disposición que se posee, de forma rápida, de ayudar a los clientes, tiene que ver con el tiempo de espera para poder ser asistidos.
- Seguridad, viene a ser cuanto conocen y la forma de trato que posee el personal, para poder generar credibilidad además de confianza en el usuario.

- Empatía, como la forma en que la empresa trata a cada usuario, haciéndole sentir a gusto, que el cliente es importante y se cumplen sus requerimientos

Terán, Gonzales, Ramírez y Palomino (2021) como se expuso anteriormente, al revisar artículos sobre calidades de servicios, concluyeron en que los modelos SERVQUAL son un buen instrumento de evaluación pues da facilidad para mostrar la impresión que puedan poseer los usuarios sobre las calidades de servicios que se ofrecen, del mismo modo para Villalva (2013) “al SERVQUAL se le considera una de las medidas más populares de la calidad del servicio; este instrumento mide la calidad del servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios” (p. 63), por ello, este será el instrumento que se usará en esta investigación.

2.2.3. COVID 19 en la municipalidad provincial de Huancavelica.

El 05 de marzo del 2020 se reportó el primer caso confirmado de COVID 19 en el Perú, desde ese momento esta enfermedad se ha propagado por todo el país ocasionando una crisis sanitaria que no tiene precedentes en el país ni en el mundo. Frente a esta situación el gobierno peruano a través del Decreto Supremo N°008-2020-SA declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por espacio de 90 días y establece medidas de prevención y control del COVID 19 entre los que figuran evitar actividades que impliquen la concentración de personas en espacios cerrados y que se implementen medidas de salubridad; esta emergencia sanitaria ha ido renovándose constantemente hasta agosto del 2022.

El aislamiento social obligatorio al que la población fue sometida para prevenir el contagio por el COVID 19 tuvo repercusión negativa en la gestión en los gobiernos regionales y locales, tal es así que en el caso de la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2020 no se realizó atención a los usuarios incluso el personal de esta entidad realizó su trabajo de forma virtual desde sus hogares.

En marzo del 2020 la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica elabora un Plan de Preparación y Prevención Frente a la Enfermedad COVID 19, preocupados por el retorno paulatino de sus trabajadores a la presencialidad, para poder dotarlos de materiales básicos como: alcohol, mascarillas, lejía, papel toalla, desinfectantes y guantes quirúrgicos.

La atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2020 fue prácticamente nula, debido a que el personal realizó labores de forma remota, a partir de marzo del 2021 los trabajadores se reincorporan paulatinamente a sus funciones a través de la semi presencialidad, acatando un Plan de Acción Operación y Control en Cumplimiento de las Normas de Estado de Emergencia Contra el COVID 19 en la Ciudad de Huancavelica, el cual pretendía “disminuir sistemática y progresivamente los riesgos de contagio del COVID 19” (MPH, 2020, p. 8), centrándose en promover la desinfección de la zona urbana de la ciudad de Huancavelica así como propiciar la limpieza y la higiene a través del lavado de manos de los transeúntes en puntos de abastecimiento de primera necesidad; para tal fin se instalaron 07 kits de limpieza para el lavado de manos que fueron ubicados en distintos puntos de la localidad incluyendo el frontis del Municipio.

A partir de marzo del 2021 la atención a los usuarios fue muy restringida, debiendo realizar colas manteniendo su distanciamiento en la puerta de la entidad, lavarse la mano y portar mascarilla antes de su ingreso, cada oficina no atendía a más de 2 0 3 usuarios como máximo por turno. Incluso existiendo esta atención los usuarios casi no visitaban las instalaciones de la municipalidad, situación que fue cambiando a finales del año 2020 donde la cantidad de usuarios fue incrementando. El año 2022 la atención a los usuarios se desarrolló de forma más fluida, sin descuidar los protocolos de bioseguridad.

Durante la pandemia del COVID 19 la Municipalidad Provincial de Huancavelica no implementó atención de forma virtual para los usuarios, tampoco por vía telefónica, lo cual conllevó a quejas y descontento en la población.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Gestión.

La Gestión es la “creación y mantenimiento de un medio laboral donde los individuos, trabajando en grupos, puedan realizar misiones y objetivos específicos” (Ortún, 1992, p. 6), en el caso de la gestión municipal se entiende por las acciones que realizan las municipalidades con el fin de obtener los objetivos y poder llegar a las metas estipuladas en los programado, haciendo uso de la interrelación e integración de recursos financieros, materiales y humanos.

2.3.2. Calidad de Servicio.

Las calidades de servicios “se enfoca a la prestación del servicio per se y depende de si el servicio ha cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente” (Duque,2005, p. 70).

Cuando se hace referencia a las calidades de servicios, la definición de las calidades es referidas a la calidad que se percibe, dicho de otra forma “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1993, p. 3, como se citó en Duque, 2005, p. 68). El Servicio se refiere a “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16, como se citó en Duque, 2005, p. 68). Por lo tanto, la calidad percibida es de carácter subjetivo.

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis de Investigación

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas.

Existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la municipalidad provincial de Huancavelica 2021.

Existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la municipalidad provincial de Huancavelica 2021.

Existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la municipalidad provincial de Huancavelica 2021.

Existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la municipalidad provincial de Huancavelica 2021.

3.2. Identificación de Variables

Para Carrasco (2008) la variable “se define como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, procesos y fenómenos sociales o naturales”. (p. 219)

3.2.1. Variable Independiente:

Gestión.

3.2.2. Variable Dependiente:

Calidad de servicio en tiempos de COVID 19

3.3. Operacionalización de Variables

Las dimensiones para la variable Gestión han sido tomadas de Sandoval (2014) las que son: planificación, control, ejecución y mejora. Las dimensiones de la variable Calidad de Servicio son las del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) tomado por Caicay (2017) que son: confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Gestión	La Gestión en el departamento administrativo está fundamentado en otorgar un soporte administrativo en el desarrollo empresarial de los diversos departamentos que trabajan en una entidad, con el fin de conseguir excelentes resultados y con mucha preeminencia competitiva señalada en el estado financiero (Mejía, 2008)	Planificación	Maneja documentos de gestión	Nominal
		Ejecución	Promueve círculos de estudio	
			Respetar las normas	
			Demuestra actitudes para el cargo	
			Distribución de los ambientes y horarios	
			Informa directivas	
			Realiza consultas	
			Delega funciones	
		Control	Aplica sistemas de autoevaluación	
			Cuenta con plan de supervisión	
			Consulta a los coordinadores del área	
			Control de asistencia y promueve la mejora	
		Mejora	Comunica los lineamientos económicos	
			Forma comisiones de trabajo	
			Tiene plan de trabajo	
			Utiliza resultados estadísticos para mejorar la gestión	

Calidad del Servicio en tiempos de COVID 19	Un servicio de calidad radica en que las organizaciones concuerden con aquello que detalla el cliente, tanto en lo real como en su percepción, es la forma en que el cliente distingue lo que sucede con fundamento en las representaciones del servicio.	Elementos tangibles de servicio	Evidencia de los beneficios que obtiene el cliente al adquirir el producto o servicio	Ordinal
		Confiabilidad del servicio	Consiste en que se respete aquello que se promete al cliente, así como el grado de exactitud requerido, brindando el producto o servicio de acuerdo con lo que se previó y estipuló. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio brinda	
		Capacidad de respuesta	Es la voluntad o disponibilidad para ofertar un servicio en el tiempo designado, procesando operaciones con rapidez y respondiendo también con rapidez a las demandas	
		Seguridad del servicio	Desenvolverse veraz y honestamente, con la meta de lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes	
		Empatía	La empatía va más allá de la cortesía: Trata en que uno se ponga en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Se trata de estar comprometido con el cliente, es el deseo de entender sus necesidades y hallar la respuesta más oportuna	

Nota: Tomado de Rodríguez (2018).

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

Los enfoques son cuantitativos, conforme a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4). En este enfoque los investigadores plantean una problemática de indagación, se elabora el marco teórico, se plantea una hipótesis la cual se somete a prueba.

Una de las características que posee este enfoque de investigación es que “se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse)” (Hernández et al., 2014, p.6), que es una de las acciones que pretendo desarrollar.

Esta investigación está basada en investigaciones previas, lo que consolidará las ideas que se muestran en el marco teórico a presentarse y establecerá las pautas de comportamiento de la población que se estudia.

4.2. Tipo de Investigación

Este estudio, se enmarca en la investigación aplicada, y que concordando con Sánchez y Reyes “se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos o determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven” (p. 44).

Del mismo modo Carrasco (2017) distingue este tipo de investigación por “tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p. 43)

4.3. Nivel de Investigación

En conformidad con Carrasco (2017), el nivel de estudio viene a ser Descriptivo, ya que “dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico

concreto y determinado” (p. 42), ya que en la presente investigación se muestran las cualidades de la gestión municipal, además de las cualidades de la calidad de los servicios que se desarrolla, la investigación desarrollada se enmarca en estos niveles.

Hernández et al. (2014, p. 92) en cuanto a las indagaciones de alcances descriptivos, manifiestan que con este tipo de investigación también se pretende estudiar las características de las personas y grupos, situación que también se mostrará en esta investigación.

4.4. Métodos de Investigación

Se utiliza como método general el método científico, introducido por Bunge (1987) como “un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada” (p. 29).

Para Carrasco (2017) el método científico presenta cinco reglas: se debe plantear el problema a investigar con la mayor precisión y objetividad, a fin de poder estudiarlo de forma sencilla; se debe formular de forma clara y exacta de tal modo que sea solucionable; se debe formular hipótesis que puedan ser verificables definiendo claramente sus variables; la hipótesis debe ser sometida a una contrastación concordante con la naturaleza del problema; y los datos deben ser procesados y deben ser presentados de forma objetiva a fin de brindar nuevos conocimientos al corpus científico. (p. 271).

4.5. Diseño de Investigación

Carrasco (2017), puntualiza que “el diseño son el conglomerado de estrategias procedimentales y también las metodológicas que se han elaborado a fin de ejecutar la investigación.” (p. 58).

El estudio fue de tipo no experimental, y concordando con lo expuesto con Hernández et al. (2014) no se manipulan las variables de forma intencionada, se trata de “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos” (p. 152).

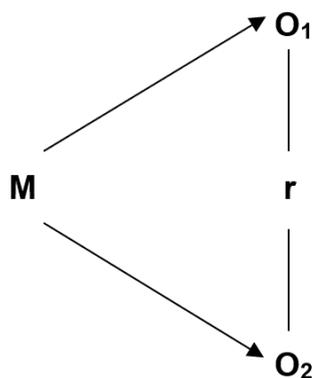
El estudio no experimental se divide en dos áreas: transversal o transeccional y longitudinal. Este estudio tiene un diseño general transeccional o transversal (Hernández et al.,

2014 y Carrasco, 2017) ya que se encarga de describir variables y analizar sus posibles consecuencias en el tiempo.

Los estudios transversales o transeccionales de acuerdo con Hernández et al. (2014) se subdividen en tres diseños que son: Exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. La presente investigación se enmarca en los diseños descriptivo y correlacional-causal.

Descriptivo, debido a que se ocupa de la “incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (Hernández et al., 2014, p. 155), y correlacionales causales, ya que se logra “estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas” (Carrasco, 2017, p. 73), sin que se establezca relaciones de causa-efecto, simplemente busca presentar la relación existente entre las variables, Sánchez (2017) sobre este tipo de indagación correlacional aclara que “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre ellas”. (p. 119)

El esquema o diagrama del estudio *descriptivo, correlacional-causal*, es:



Donde:

- M = “Muestra donde se efectúa el estudio: Municipalidad Provincial de Huancavelica”
- O1 = “Observaciones de la variable gestión”
- O2 = “Observaciones de la variable calidad de servicio”

- r = Relación entre las dos variables

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

Es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2008, p. 236). La población fue integrada por 50 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, en una semana de atención, los días 16, 17, 20, 21 y 22 de diciembre del 2021.

4.6.2. Muestra.

4.6.2.1. Unidad de *Análisis*

Considerando que la muestra debe ser adecuada y por lo tanto debe “poseer las mismas características de la población” (Carrasco, 2017, p. 239) y debido a que la investigadora seleccionó la muestra intencionadamente, se emplearon muestreos no probabilísticos de tipos intencionados de los usuarios que asistieron en una semana a la Municipalidad Provincial de Huancavelica, siendo la muestra los 50 usuarios que asistieron a la municipalidad los días 16, 17, 20, 21 y 22 de diciembre del 2021.

4.6.2.2. *Tamaño de la Muestra*

Son las cantidades de usuarios que acudieron a la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante una semana, y que obedecieron con los criterios de selección.

4.6.2.3. *Selección de la Muestra:*

Las muestras se seleccionaron considerando los criterios a continuación:

4.6.2.4. *Criterios de inclusión.*

Seres públicos de la ciudad de Huancavelica mayores de edad, residentes en el distrito.

Ser usuario público de la Municipalidad Provincial de Huancavelica mayor de edad y voluntarios.

Ser público usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica mayor de edad, quienes realizaron algún trámite durante la semana de aplicación de la encuesta, la que recopilará los datos para la consolidación y conclusión de la presente investigación.

4.6.2.5. Criterios de exclusión.

No ser público usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica mayor de edad, residente del Distrito.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnicas.

Carrasco (2017) sobre las técnicas de indagación manifiesta que están definidas por “el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación” (p. 275). Sánchez y Reyes (2017) hacen notar “que son los medios por los cuales se procede a recoger información de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación” (p. 163).

. Estas observaciones son sistemáticas y planificadas, “tiene objetivos previstos puede mantener Las técnicas usadas son las encuestas y las observaciones.

Las encuestas, definida por Carrasco (2017) como una “técnica para la investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad, sencillez, y objetividad de los datos con que ella se obtiene” (p. 314), esta técnica pretende explorar y recoger datos haciendo uso de interrogantes que son presentadas de formas directas o indirectas a los individuos conformantes de las unidades de análisis y pueden ser entrevistas o cuestionarios.

La observación, de acuerdo con Carrasco (2017, p. 282) es el proceso intencionado que pretende captar las características, así como las cualidades de un objeto, registrando datos con el fin de analizarlos y posteriormente mostrarlos como información un control y ayuda de instrumentos específicos” (Sánchez y Reyes, 2017, p. 164). Las observaciones que se realizaron en esta investigación fueron de tipo estructurada/sistemática.

4.7.2. Instrumentos.

4.7.2.1. Diseño.

El procedimiento de recolección de datos se dio a través de: la elaboración de encuestas basadas en las variables de la hipótesis, visitas a la Municipalidad Provincial de Huancavelica y empleo de los cuestionarios de gestiones y de calidades de servicios que han sido adaptados de Rodríguez (2018) y de Álvarez (2018), estos dos instrumentos fueron:

4.7.2.2. Instrumento para la variable gestión.

Se empleó la técnica de encuesta por medio de cuestionarios, ya que esta técnica se usa cuando “se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (Carrasco, 2017, p. 318). El cuestionario se caracteriza por respuestas directas y preclasificadas.

A este instrumento se le consideró cuestionario acerca de la gestión de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, evalúan los niveles en los que se encuentran las gestiones institucionales en cuatro aspectos: Planificación, ejecución, control y mejora.

El cuestionario contiene 20 ítems, seis para planificación, seis para ejecución, cuatro para control y cuatro para mejora; con cinco opciones de escala ordinal por cada ítem: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El instrumento, consta de las siguientes interrogantes:

Para el nivel planificación fueron: Considero que las actividades de la Municipalidad Provincial de Huancavelica están planificadas; Noto que el personal es capacitado para el logro de los objetivos institucionales; Las actividades que desarrolla, permiten prever algún suceso indeseado; Las actividades que desarrolla, permiten prever algún suceso indeseado; Considero que la planificación se ajusta a las necesidades de la comunidad huancavelicana; y organiza sus acciones de forma anticipada.

En el nivel ejecución se preguntó: Se percibe que el personal conoce sus funciones; Encaminan sus acciones hacia el logro de objetivos; Percibo que tienen un software de seguimiento de los diferentes procedimientos; Puedo notar que se realiza un control concurrente de las actividades; Se cumple con la ejecución de lo planificado; y las actividades se cumplen de acuerdo con los protocolos para el COVID-19.

En el nivel control: Se verifica el cumplimiento de las actividades; Se observa que realizan actividades de autocontrol; Percibo que evalúan a los trabajadores; y se da a conocer públicamente las auditorías.

En el nivel mejora: Percibo que se promueve la retroalimentación y mejora continua; Se percibe acciones de autoevaluación; Se cuenta con un sistema de reconocimientos; y el error es visto como un proceso de aprendizaje.

4.7.2.3. Instrumento para la calidad de servicios en tiempos de COVID 19.

Se empleó la técnica de encuesta en forma de cuestionarios de respuestas directas y pre categorizados.

El instrumento se consideró cuestionario sobre la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, el cual fue adaptado por Rodríguez (2018) y de Álvarez (2018) de la encuesta SERVQUAL de Parasuraman y finalmente adaptada por la autora al contexto de intervención. Este instrumento se divide en cinco aspectos: Elementos tangibles, confiabilidad de servicios, capacidad de respuesta, seguridad del servicio y empatía.

El cuestionario contiene 26 ítems, seis para elementos tangibles, seis para confiabilidad de servicios, cuatro para capacidades de respuestas, cinco para seguridades de los servicios y cinco para empatías; con cinco opciones de escala ordinal por cada ítem: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Las preguntas para el aspecto elementos tangibles fueron: La infraestructura de la Municipalidad es apropiada para brindar los servicios; Los ambientes están ubicadas de

acuerdo a las necesidades del público usuario; Los mobiliarios que cuenta la Municipalidad son apropiados para brindar el servicio; Los empleados tienen una apariencia pulcra y cumplen con los protocolos de bio seguridad; Los elementos materiales relacionados con el servicio (oficinas, servicios higiénicos, acceso para personas con discapacidad, etc.) son suficientes y visualmente atractivos; y se cuenta con espacios para el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria frente al COVID-19 (lavaderos, dispensadores de jabón y alcohol, etc.)

Para el aspecto confiabilidad de servicio, las interrogantes fueron: Cuando la Municipalidad se compromete a realizar algo, lo cumple; Si un usuario tiene algún problema, el personal de la Municipalidad muestra interés en solucionarlo; Se encuentra disponibles los equipos y materiales en la Municipalidad, cada vez que los usuarios lo necesitan; y en la Municipalidad realizan bien el servicio en la primera atención; En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo establecido; y se verifica el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria (lavado de manos, distanciamiento, uso de mascarillas, vacunación entre otros).

Las preguntas para el aspecto capacidad de respuesta fueron: El personal de la Municipalidad es comunicativo; El personal de la Municipalidad brinda un servicio rápido a los usuarios; Los trabajadores de la Municipalidad se muestran colaboradores y ayudan a los usuarios; y la Municipalidad cuenta con servicios de atención virtuales por los cuales responde a los usuarios de forma rápida.

En el aspecto seguridad de servicio se preguntó: El Personal de la Municipalidad se muestra amable y respetuoso; El personal de la Municipalidad transmite confianza en los usuarios; El personal de la Municipalidad posee dominio en su área; El personal de la Municipalidad está dispuesto aclarar las dudas e inseguridad del usuario con respecto al servicio; y el usuario se siente seguro con las medidas de seguridad de la Municipalidad frente al COVID-19.

En el aspecto empatía se preguntó: El horario de atención es conveniente para los usuarios; El personal de la Municipalidad brinda una atención individualizada a los usuarios; El personal de la Municipalidad es accesible y fácil de contactar por el usuario; La Municipalidad muestra interés por la salud de sus pobladores; y los trabajadores de la Municipalidad muestran comprensión por las necesidades de sus usuarios.

4.7.2.4. Confiabilidad.

El nivel de confiabilidad “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et al., 2014, p. 200). Motivo por el cual se aplicaron ambos instrumentos, a un grupo de 20 usuarios de la Municipal Distrital de Acoria en la provincia de Huancavelica, del 6 al 8 de diciembre del 2021, la que tiene características geográficas, y culturales similares a la Municipalidad Provincial de Huancavelica, por estar en la misma ciudad y poca distancia una de otra.

Este grupo de 20 usuarios representa un 40% de la muestra con la que se trabajó. En la verificación de las confiabilidades de los instrumentos se hizo empleo del Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual fue procesado haciendo uso del paquete estadístico SPSS versión 25, adquiriendo los resultados a continuación:

Tabla 2

Resultados de la confiabilidad por Alfa de Cronbach del cuestionario sobre la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huancavelica

Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	20

Nota: Tomado de la base de datos de la autora.

Con el fin de analizar los resultados obtenidos, se hizo empleo de la escala del coeficiente de confiabilidad de Cronbach:

Tabla 3

Escala de confiabilidad de Cronbach

Valores	Nivel de Confianza
> 0.9	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Pobre
< 0.5	Inaceptable

Considerando que el valor hallado a través del Alfa de Cronbach viene a ser .908 y es > .9 se asevera que los niveles de confiabilidades del instrumento son excelentes.

Las confiabilidades del segundo instrumento son:

Tabla 4

Resultados de la confiabilidad por Alfa de Cronbach del cuestionario sobre la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica

Alfa de Cronbach	N de elementos
.946	26

Nota: Tomado de la base de datos de la autora.

El valor hallado por el Alfa de Cronbach para este instrumento viene a ser 0,946 que es > 0,9 por lo que el nivel de confiabilidad es excelente.

4.7.2.5. Validez.

Para Carrasco (2008) un instrumento tiene validez “cuando mide lo que debe medir, es decir, cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer” (p. 336), dicho de otra manera, miden las variables que deben medir (Hernández et al., 2014, p. 200).

Esta validez de un instrumento es evaluada con respecto a la evidencia hallada en su contenido, criterio y constructo.

La validez de ambos instrumentos, cuestionarios sobre las gestiones y cuestionarios sobre las calidades de servicios en “la Municipalidad Provincial de Huancavelica”, se dio por juicio de expertos, de acuerdo con la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 5

Resultados de evaluación de los instrumentos de investigación por juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Opinión
Jack Deniss Ordoñez Villafuerte	Licenciado en Administración	Buena
Cristiam Japet Maita Acevedo	Licenciado en Administración	Buena
Wily Ángel Quispe Villafuerte	Licenciado en Administración	Buena

Nota: Tomado de la base de datos de la autora.

Como se puede observar los tres expertos coinciden en tener una opinión favorable en el empleo de los instrumentos de indagación.

Capítulo V. Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Tanto los cuestionarios sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, así como los cuestionarios sobre las calidades de servicios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, fueron aplicados los días 16, 20, 21 y 22 de diciembre del 2021, a un total de 50 usuarios de esta municipalidad según los criterios de inclusiones y exclusiones ya descritos.

Una vez recabados los cuestionarios desarrollados, sus resultados fueron examinados en el paquete estadístico SPSS Versión 25, recodificando en un primer momento las variables totalmente de acuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo en las variables: Mala, regular y buena para el cuestionario sobre la gestión en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, y en las variables: Baja, media y alta para el cuestionario sobre la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Para realizar la examinación de los resultados se manejó el programa estadístico SPSS ver. 25 y el Excel, usando además las estadísticas descriptivas e inferenciales.

Con las estadísticas descriptivas se pudo determinar “cómo se ha comportado la variable dependiente ante la acción de una independiente” (Sánchez y Reyes, 2017, p. 176), con la ejecución de tablas de frecuencia y gráficos de barras con el propósito de justificar los comportamientos encontrados.

Las ubicaciones de las escalas de mediciones, tanto como las contrastaciones de hipótesis han sido desarrolladas haciendo uso de las estadísticas inferenciales, puntualmente de estadísticos no paramétricos como vienen a ser el coeficiente de Tau_b de Kendall, el *p-valor* y la prueba de significancia Z debido a que los instrumentos son de escalas ordinales.

5.2. Resultados descriptivos de la variable Gestión

Tabla 6

Resultados de la variable Gestión

Nivel		f°	%	% acumulado
Ma	Mala	21	42.0	42.0
	Regular	26	52.0	94.0
	Buena	3	6.0	100.0
Total		50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 01 al 20

Como se puede observar, la percepción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica es que para 21 usuarios (42%) la gestión es mala, regular para 26 usuarios (52%) y buena solo para 3 usuarios (6%).

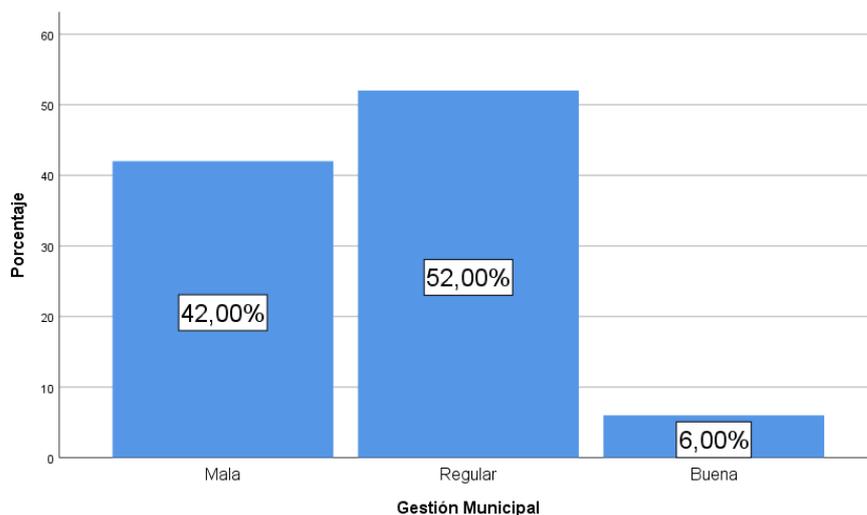


Figura 1. Resultados de la variable Gestión

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 6

Como se observa en la figura 1, la mayor parte de los usuarios (52%) percibe que la gestión es regular y solamente un 6% advierten que es buena.

La variable gestión se subdivide en cuatro dimensiones:

- Planificación,

- Ejecución,
- Control y
- Mejora

Seguidamente, se describen los resultados obtenidos en las dimensiones.

Tabla 7

Resultados de la dimensión Planificación

Nivel	f°	%	% acumulado
Ma	Mala	31	62.0
	Regular	16	94.0
	Buena	3	100.0
	Total	50	100.0

Nota: Tomado del cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 01 al 06

Como se puede observar, la percepción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en cuanto a la dimensión Planificación, es que para 31 usuarios (62%) es mala, para 16 usuarios (32%) es regular y buena solo para 3 usuarios (6%).

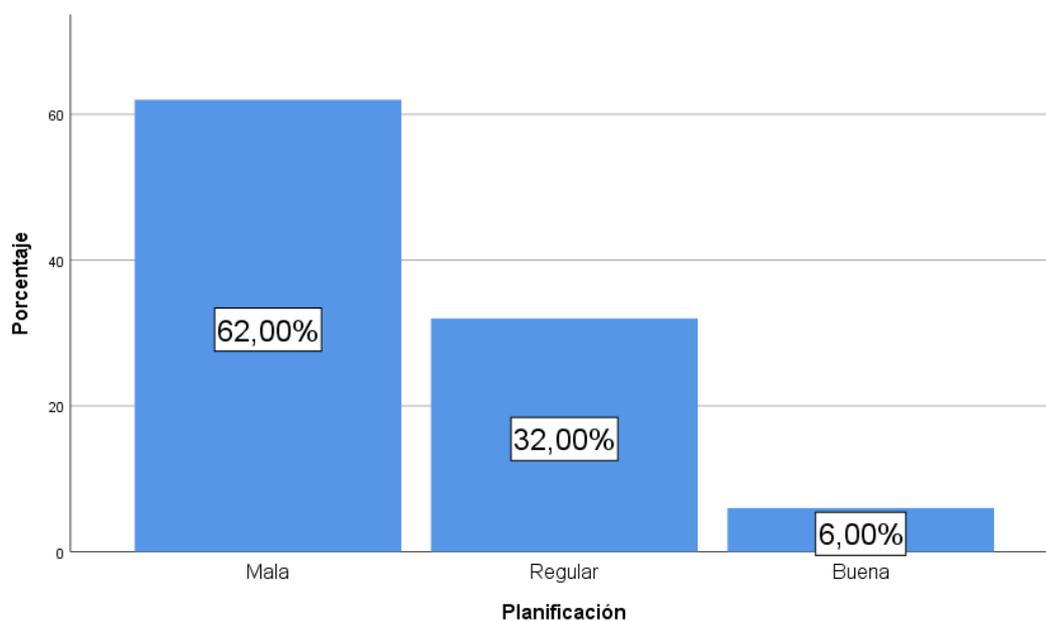


Figura 2. Resultados de la dimensión Planificación

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 7

El mayor porcentaje de usuarios (62%) percibe una mala gestión en cuanto a la planificación.

Tabla 8

Resultados de la dimensión Ejecución

Nivel	f°	%	% acumulado
Ma Mala	20	40.0	40.0
Regular	26	52.0	92.0
Buena	4	8.0	100.0
Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 07 al 12

En la dimensión ejecución, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancavelica perciben que es mala para 20 de ellos (40%), regular para 26 usuarios (52%) y buena para 4 usuarios (8%)

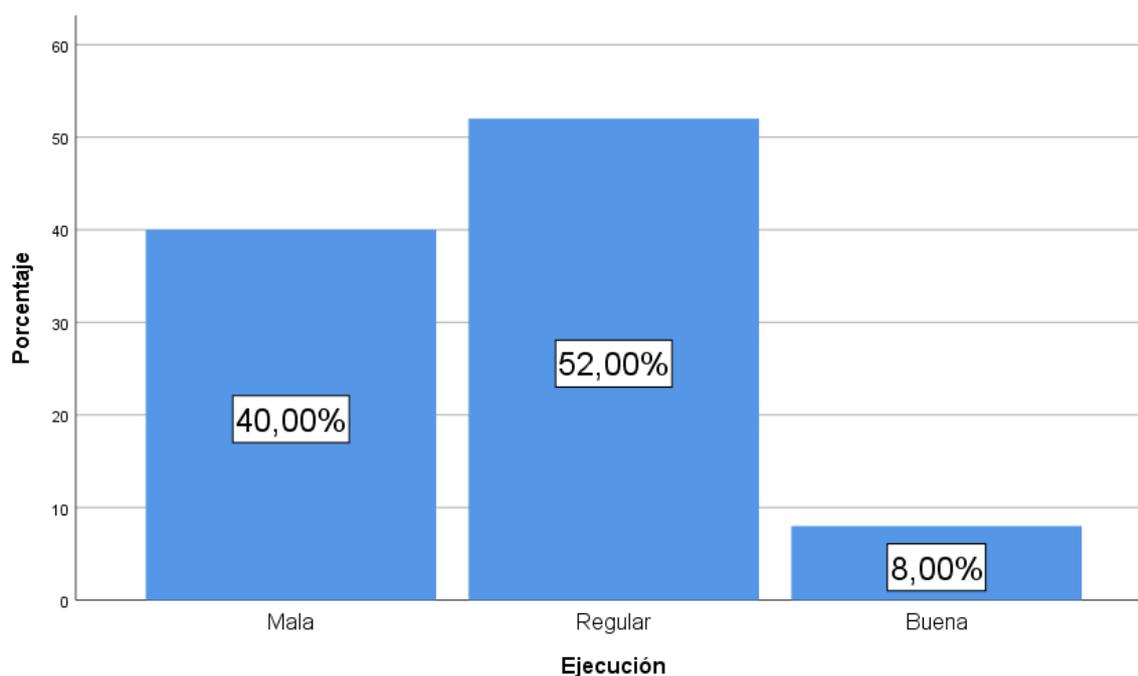


Figura 3. Resultados de la dimensión Ejecución

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 8

La mayor parte de los usuarios (52%) percibe que la gestión es regular en cuanto a la ejecución.

Tabla 9

Resultados de la dimensión Control

Nivel	f°	%	% acumulado
Ma Mala	42	84.0	84.0
Regular	7	14.0	98.0
Buena	1	2.0	100.0
Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 13 al 16

En la dimensión control, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancavelica perciben que es mala para 42 de ellos (84%), regular para 7 usuarios (14%) y buena solo para 1 usuario (2%)

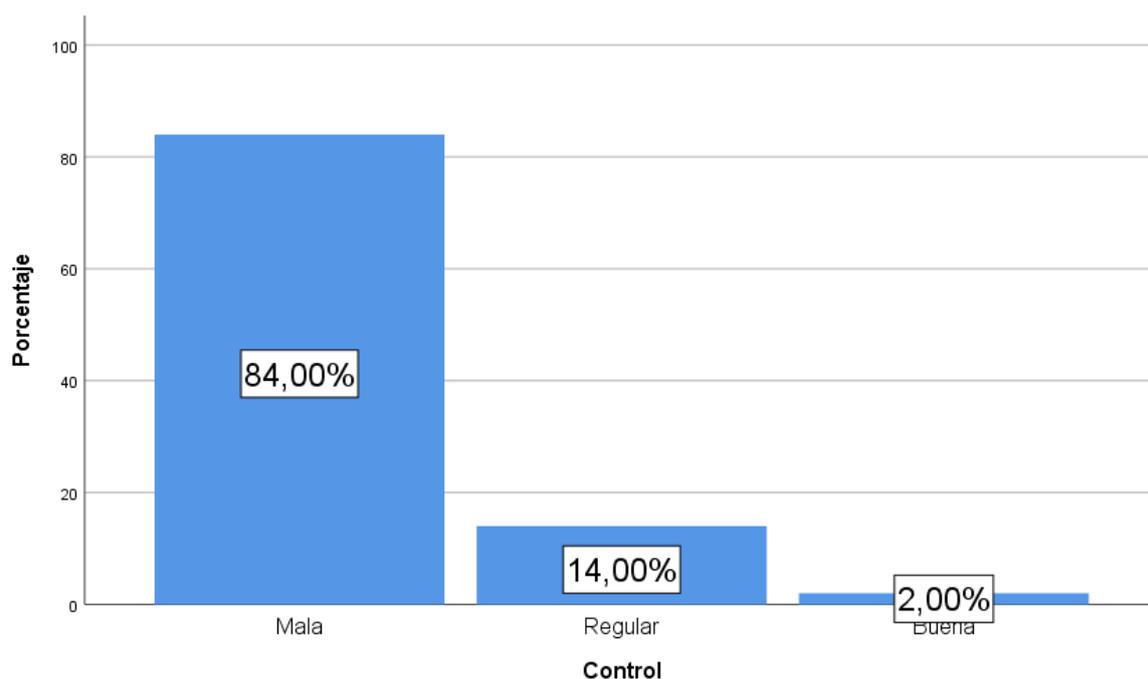


Figura 4. Resultados de la dimensión Control

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 9

La gran mayoría de los usuarios (84%) percibe que la gestión es mala en cuanto a su control.

Tabla 10

Resultados de la dimensión Mejora

Nivel		f°	%	% acumulado
Ma	Mala	30	60.0	60.0
	Regular	18	36.0	96.0
	Buena	2	4.0	100.0
	Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 17 al 20

En la dimensión mejora, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancavelica perciben que es mala para 30 de ellos (60%), regular para 18 usuarios (36%) y buena para 2 usuario (4%)

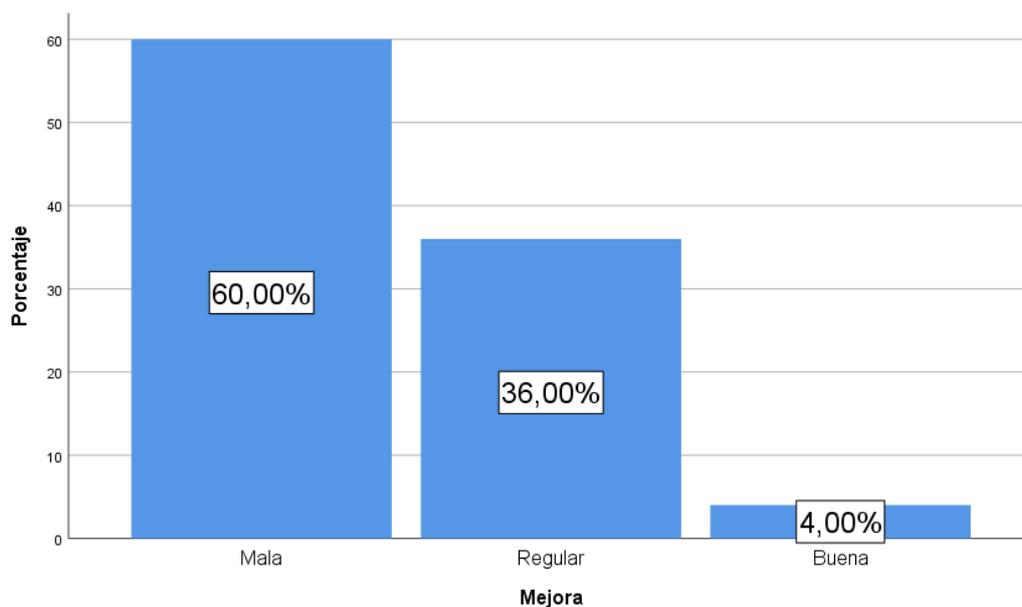


Figura 5. Resultados de la dimensión Mejora

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 10

La mayoría de los usuarios (60%) percibe que la gestión es mala en cuanto a la dimensión mejora.

5.3. Resultados descriptivos de la variable Calidad de Servicios en tiempos de COVID

Tabla 11

Resultados de la variable Calidad de Servicios en tiempos de COVID 19

Nivel		f°	%	% acumulado
Ma	Baja	33	66.0	66.0
	Media	12	24.0	90.0
	Alta	5	10.0	100.0
	Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de calidad de servicios. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 01 al 26

Como se puede observar, la percepción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica es que para 33 usuarios (66%) la calidad de servicios es baja, para 12 usuarios (24%) es media y para 5 usuarios (10%) es Alta.

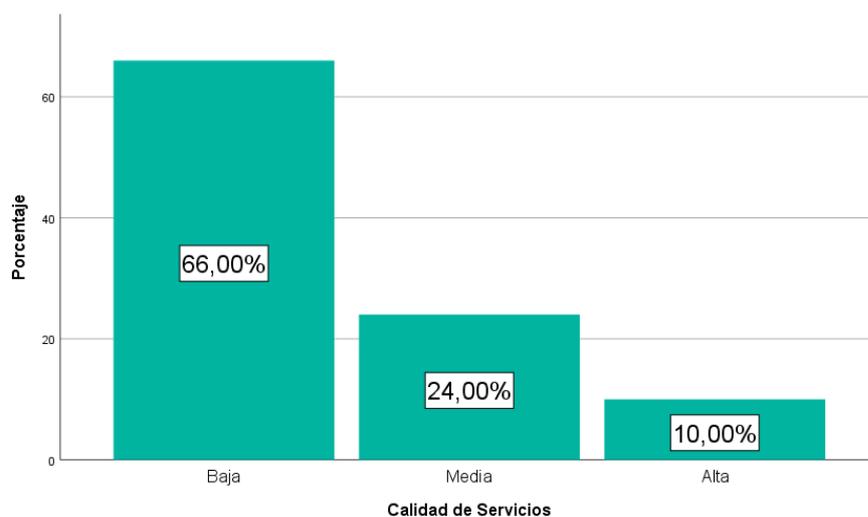


Figura 6. Resultados de la variable Calidad de Servicios en tiempos de COVID 19

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 11

La figura 6, muestra claramente que el mayor porcentaje de usuarios (66%), considera que la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Huancavelica es baja.

La variable calidad de servicio se subdivide en cinco dimensiones:

- Elementos tangibles,
- Confiabilidad de servicio,

- Capacidad de respuesta,
- Seguridad del servicio y
- Empatía

Seguidamente, se describen los resultados hallados para estas dimensiones.

Tabla 12

Resultados de la dimensión Elementos Tangibles

Nivel	f°	%	% acumulado
Ma Baja	27	54.0	54.0
Media	19	38.0	92.0
Alta	4	8.0	100.0
Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de calidad de servicios. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 01 al 06

Como se puede observar, la percepción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en cuanto a la calidad de servicios en su dimensión elementos tangibles, es que para 27 usuarios (54%) es baja, para 19 usuarios (38%) es media y para 4 usuarios (8%) es alta.

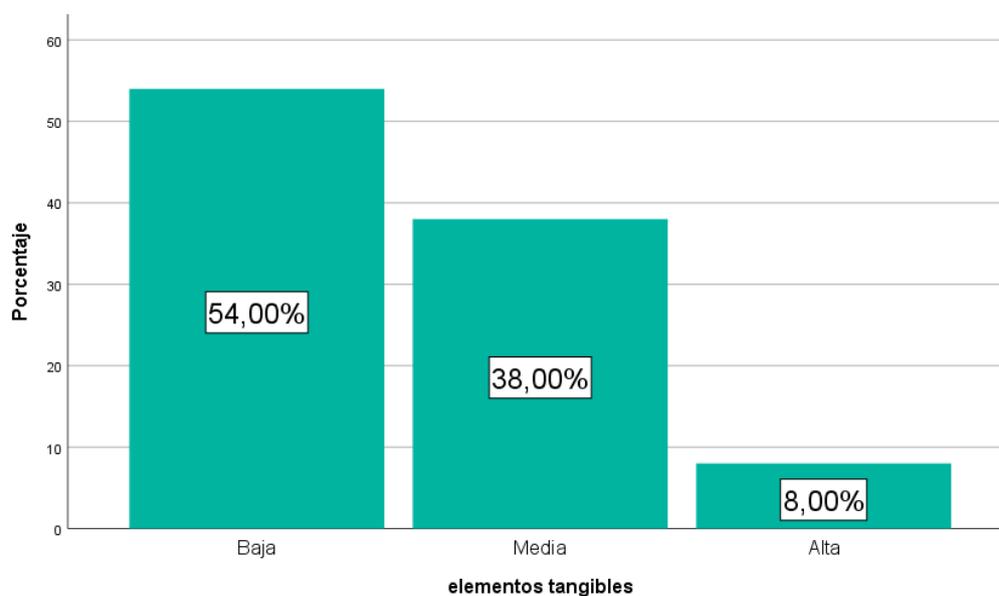


Figura 7. Resultados de la dimensión Elementos Tangibles

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 12

El mayor porcentaje de usuarios (54%) percibe que los elementos tangibles de la calidad de servicio tienen un nivel bajo.

Tabla 13

Resultados de la dimensión Confiabilidad de Servicio

Nivel		f°	%	% acumulado
Ma	Baja	40	80.0	80.0
	Media	7	14.0	94.0
	Alta	3	6.0	100.0
	Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de calidad de servicios. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 07 al 12

La percepción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en cuanto a la calidad de servicios en su dimensión confiabilidad de servicio, es que para 40 usuarios (80%) es baja, para 7 usuarios (14%) es media y para 3 usuarios (6%) es alta.

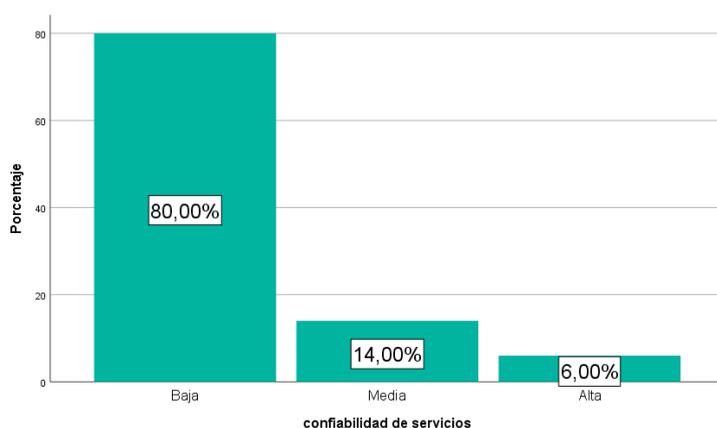


Figura 8. Resultados de la dimensión Confiabilidad de Servicio

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 13

El 80% de los usuarios percibe que la confiabilidad de servicio tiene un nivel bajo.

Tabla 14

Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta

Nivel		f°	%	% acumulado
Ma	Baja	32	64.0	64.0
	Media	9	18.0	82.0

Alta	9	18.0	100.0
Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de calidad de servicios. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 13 al 16

La percepción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en cuanto a la calidad de servicios en su dimensión capacidad de respuesta, es que para 32 usuarios (64%) es baja, para 9 usuarios (18%) es media y para 9 usuarios (18%) es alta.

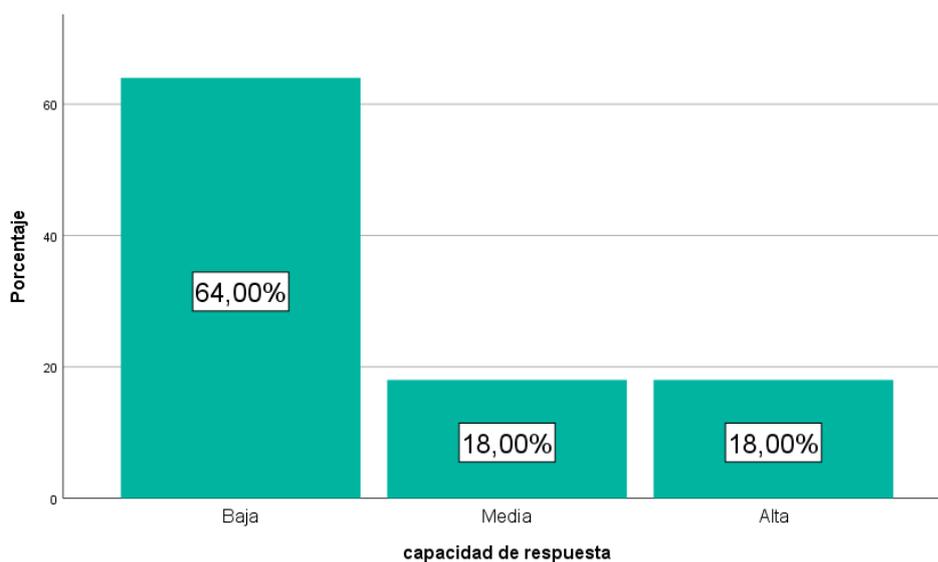


Figura 9. Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 14

La mayoría de los usuarios, el 64% percibe que la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Huancavelica tiene un nivel bajo.

Tabla 15

Resultados de la dimensión Seguridad del Servicio

Nivel		f°	%	% acumulado
Ma	Baja	31	62.0	62.0
	Media	11	22.0	84.0
	Alta	8	16.0	100.0
	Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de calidad de servicios. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 17 al 21

La percepción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en cuanto a la calidad de servicios en su dimensión seguridad del servicio, es que para 31 usuarios (62%) es baja, para 11 usuarios (22%) es media y para 8 usuarios (16%) es alta.

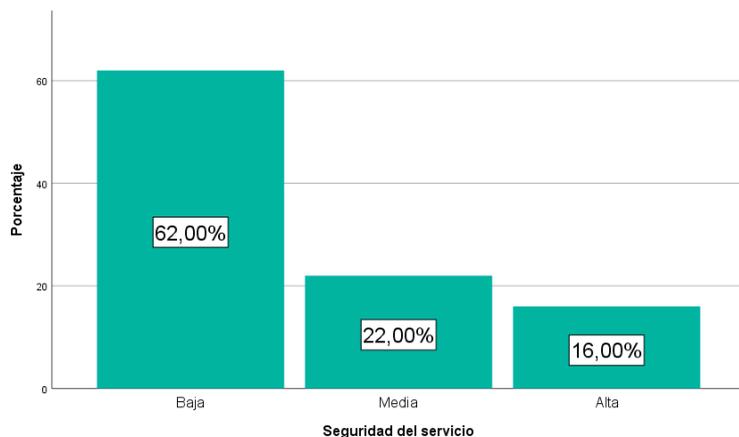


Figura 10. Resultados de la dimensión Seguridad del Servicio
Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 15

La mayoría de los usuarios, el 62% percibe que la seguridad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huancavelica tiene un nivel bajo.

Tabla 16

Resultados de la dimensión Empatía

Nivel	f°	%	% acumulado
Ma Baja	32	64.0	64.0
Media	12	24.0	88.0
Alta	6	12.0	100.0
Total	50	100.0	

Nota: Tomado del cuestionario de calidad de servicios. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 22 al 26

La percepción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en cuanto a la calidad de servicios en su dimensión empatía, es que para 32 usuarios (64%) es baja, para 12 usuarios (24%) es media y para 6 usuarios (12%) es alta.

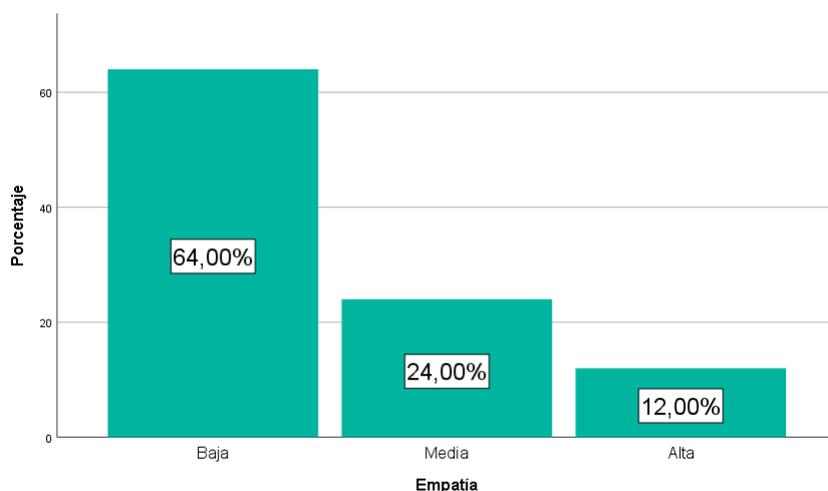


Figura 11. Resultados de la dimensión Empatía

Nota: Elaborado a partir de los datos de la tabla 16

La mayoría de los usuarios, el 64% percibe que la empatía en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica tiene un nivel bajo.

5.4. Contrastación de la Hipótesis (Estadística Inferencial)

La contrastación de la hipótesis general y específicas se ha propuesto haciendo empleo de estadígrafos de inferencia estadística como son la correlación de Tau b de Kendall y la Prueba Z.

Se utilizó la Tau b de Kendall para verificar el nivel de relación que existe entre las variables y dimensiones, y la prueba Z para verificar la correlación alcanzada.

El coeficiente de correlación es un valor (entre -1.00 y +1.00) que señala el grado de la relación entre dos variables. El signo es el que determina la dirección de la relación, siendo que cuando es positivo indica una relación directa entre ambas variables, es decir si una variable aumenta la otra también aumenta; y cuando es negativo se da una relación lineal inversa, en otros términos, cuando el valor de una variable incrementa, el valor de la otra se reduce. Cuando no hay correlación entre dos variables el valor es 0.

Con el fin de interpretar el nivel de asociación entre dos variables se hace uso del tamaño del coeficiente de correlación de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 17

Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación.

Tamaño de la Correlación	Interpretación
.90 a 1.0 (-.90 a -1.0)	Correlación bien alta positiva (negativa)
.70 a .90 (-.70 a -.90)	Correlación alta positiva (negativa)
.50 a .70 (-.50 a -.70)	Correlación moderada positiva (negativa)
.30 a .50 (-.30 a -.50)	Correlación baja positiva (negativa)
.00 a .30 (-.00 a -.30)	Si existe correlación, es pequeña

Nota: Tomado de Kendall (2013)

5.4.1. Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis nula (H₀).

No existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.

$$T = 0$$

Hipótesis alterna (H_a).

Existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.

$$T \neq 0$$

Tabla 18

Correlación entre las variables gestión y calidad de servicio.

			Gestión Municipal	Calidad de Servicios
Tau_b de Kendall	Gestión	Coeficiente de correlación	1.000	-.086
	Municipal	Sig. (bilateral)	.	.525
		N	50	50
	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	-.086	1.000
		Sig. (bilateral)	.525	.
		N	50	50

Nota: Esta tabla muestra la correlación Tau_b de Kendall entre las variables de gestión y calidad de servicio. Elaboración propia.

En la tabla 18 se observa que el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es -0.086 lo que se percibiría como que la correlación entre las variables gestión y calidad de servicio es negativa y muy pequeña, sin embargo, siendo que el nivel de significación es de un intervalo de confianza del 95%, lo que indica un riesgo de error del 5%, por lo que $\alpha = 0.05$, y que el grado de significación $p = .525$, se tiene que:

Si: $p = 0.525$ y $\alpha = 0.05$

Entonces, $p > \alpha$, por lo que se acepta la hipótesis nula.

Se tiene que el nivel de significancia $\alpha = .05$, entonces el valor de la $Z_{crítica} = +/- 1.96$, como se muestra en la figura 12.

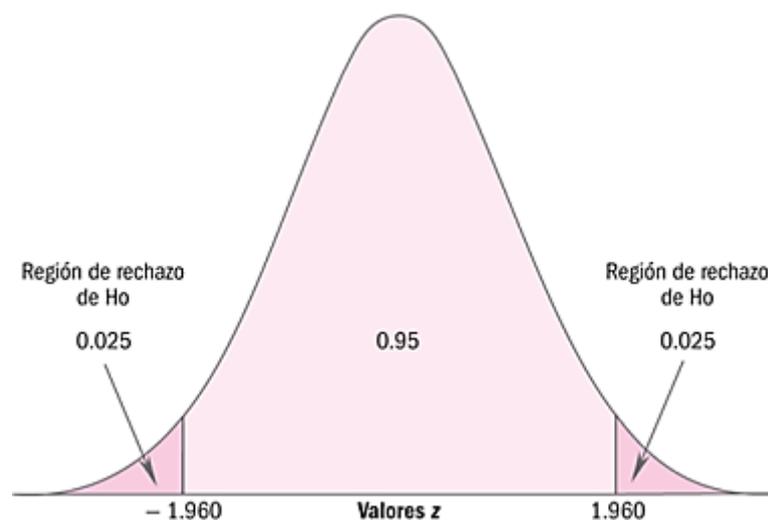


Figura 12. Curva normal para determinar el valor de Z para un nivel de confianza del 95%
Nota: Tomado de Villa, A., Moreno, L. y García, G. (2012).

Por lo que la hipótesis nula (H_0) se aceptará o rechazará dependiendo del valor obtenido para Z:

Se acepta H_0 si: $-1.96 < Z < 1.96$

Se rechaza H_0 si: $-1.96 \geq Z \geq 1.96$

Hallando el valor de Z se tiene que:

$N = 50$

Tau_b de Kendall: -0.086

$$Z = \frac{\tau_{b}}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z = -0.8812378$$

Decisión estadística.

Debido a que la Z calculada es superior al valor de la Z crítica ($-0.8812378 > -1.96$), el valor de Z se ubica en la región de aceptación de H_0 , por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

Conclusión estadística.

Se concluye en que no existe una relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

5.4.2. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 1.

Hipótesis nula 1 (H_{01}).

No existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.

$$T = 0$$

Hipótesis alterna 1 (H_{a1}).

Existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

$$T \neq 0$$

La tabla 19 muestra que el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es -0.032 lo que se percibe como que la correlación entre la planificación y la calidad de servicio es negativa y muy pequeña, sin embargo, siendo que el nivel de significación es de un intervalo de confianza del 95%, lo que indica un riesgo de error del 5%, por lo que $\alpha = 0.05$, y que el grado de significación $p = 0.814$, se tiene que:

$$\text{Si: } p = 0.814 \text{ y } \alpha = 0.05$$

Entonces, $p > \alpha$, por lo que se acepta la hipótesis nula 1.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio.

			Planificación	Calidad de Servicios
Tau_b de Kendall	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	-.032
		Sig. (bilateral)	.	.814
		N	50	50
	Calidad de Servicios	Coefficiente de correlación	-.032	1.000
		Sig. (bilateral)	.814	.
		N	50	50

Nota: Esta tabla muestra la correlación Tau_b de Kendall entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio. Elaboración propia.

Se verifica esta decisión de acuerdo con el valor de Z.

Hallando el valor de Z se tiene que:

Se acepta H_0 si: $-1.96 < Z < 1.96$

Se rechaza H_0 si: $-1.96 \geq Z \geq 1.96$

Hallando el valor de Z se tiene que:

$N = 50$

Tau_b de Kendall: -0.032

$$Z = \frac{\tau_{b}}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

$Z = -0.3279024$

Decisión estadística.

Debido a que la Z calculada es mayor que el valor de la Z crítica ($-0.3279024 > -1.96$), el valor de Z se ubica en la región de aceptación de H_0 , por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Conclusión estadística.

Se concluye en que no existe una relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad de servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

5.4.3. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 2

Hipótesis nula 2 (Ho2).

No existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

$$T = 0$$

Hipótesis alterna 2 (Ha2).

Existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

$$T \neq 0$$

Tabla 20

Correlación entre la dimensión ejecución y la variable calidad de servicio.

			Ejecución	Calidad de Servicios
Tau_b de	Ejecución	Coefficiente de correlación	1.000	-.191
Kendall		Sig. (bilateral)	.	.155
		N	50	50
	Calidad de Servicios	Coefficiente de correlación	-.191	1.000
		Sig. (bilateral)	.155	.
		N	50	50

Nota: Esta tabla muestra la correlación Tau_b de Kendall entre la dimensión ejecución y la variable calidad de servicio. Elaboración propia.

La tabla 20 muestra que el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es -0.191 lo que se percibe como que la correlación entre la ejecución y la calidad de servicio es negativa y

muy pequeña, sin embargo, siendo que el nivel de significación es de un intervalo de confianza del 95%, lo que indica un riesgo de error del 5%, por lo que $\alpha = 0.05$, y que el grado de significación $p = 0.155$, se tiene que:

$$\text{Si: } p = 0.155 \text{ y } \alpha = 0.05$$

Entonces, $p > \alpha$, por lo que se acepta la hipótesis nula 2, se verifica esta decisión de acuerdo con el valor de Z.

Hallando el valor de Z se tiene que:

$$\text{Se acepta } H_0 \text{ si: } -1.96 < Z < 1.96$$

$$\text{Se rechaza } H_0 \text{ si: } -1.96 \geq Z \geq 1.96$$

Hallando el valor de Z se tiene que:

$$N = 50$$

$$\text{Tau}_b \text{ de Kendall: } -0.191$$

$$Z = \frac{\text{tau}_b}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z = -1.9571676$$

Decisión estadística.

Debido a que la Z calculada es mayor que el valor de la Z crítica ($-0.9571676 > -1.96$), el valor de Z se ubica en la región de aceptación de H_0 , por lo que se acepta la hipótesis nula (H_{02}) y se rechaza la hipótesis alterna (H_{a2}).

Conclusión estadística.

Se concluye en que no existe una relación directa entre la ejecución de actividades y la calidad de servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.

5.4.4. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 3

Hipótesis nula 3 (H_{03}).

No existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

$$T = 0$$

Hipótesis alterna 3 (Ha3).

Existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

$$T \neq 0$$

Tabla 21

Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio.

			Control	Calidad de Servicios
Tau_b de Kendall	Control	Coeficiente de correlación	1.000	.119
		Sig. (bilateral)	.	.385
		N	50	50
	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	.119	1.000
		Sig. (bilateral)	.385	.
		N	50	50

Nota: Esta tabla muestra la correlación Tau_b de Kendall entre la dimensión control y la variable calidad de servicio. Elaboración propia.

La tabla 21 muestra que el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es 0.119 lo que se percibe como que la correlación entre el control y la calidad de servicio es positiva y muy pequeña, sin embargo, siendo que el nivel de significación es de un intervalo de confianza del 95%, lo que indica un riesgo de error del 5%, por lo que $\alpha = 0.05$, y que el grado de significación $p = 0.385$, se tiene que:

$$\text{Si: } p = 0.385 \text{ y } \alpha = 0.05$$

Entonces, $p > \alpha$, por lo que se acepta la hipótesis nula 3, se verifica esta decisión de acuerdo con el valor de Z.

Hallando el valor de Z se tiene que:

Se acepta Ho si: $-1.96 < Z < 1.96$

Se rechaza Ho si: $-1.96 \geq Z \geq 1.96$

Hallando el valor de Z se tiene que:

$N = 50$

Tau_b de Kendall: -0.119

$$Z = \frac{\tau_b}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

$Z = 1.2193871$

Decisión estadística.

Debido a que la Z calculada es menor que el valor de la Z crítica ($1.2193871 < 1.96$), el valor de Z se ubica en la región de aceptación de Ho, por lo que se acepta la hipótesis nula (Ho3) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha3).

Conclusión estadística.

Se concluye en que no existe una relación significativa entre el control de actividades y la calidad de servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

5.4.5. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 4

Hipótesis nula 4 (Ho4).

No existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

$T = 0$

Hipótesis alterna 4 (Ha4).

Existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

$T \neq 0$

Tabla 22

Correlación entre la dimensión mejora y la variable calidad de servicio.

			Mejora	Calidad de Servicios
Tau_b de Kendall	Mejora	Coefficiente de correlación	1.000	.191
		Sig. (bilateral)	.	.160
		N	50	50
Calidad de Servicios		Coefficiente de correlación	.191	1.000
		Sig. (bilateral)	.160	.
		N	50	50

Nota: Esta tabla muestra la correlación Tau_b de Kendall entre la dimensión mejora y la variable calidad de servicio. Elaboración propia.

La tabla 22 muestra que el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es 0.191 lo que se percibe como que la correlación entre la mejora de actividades y la calidad de servicio es positiva y muy pequeña, sin embargo, siendo que el nivel de significación es de un intervalo de confianza del 95%, lo que indica un riesgo de error del 5%, por lo que $\alpha = 0.05$, y que el grado de significación $p = 0.160$, se tiene que:

Si: $p = 0.160$ y $\alpha = 0.05$

Entonces, $p > \alpha$, por lo que se acepta la hipótesis nula 4, se verifica esta decisión de acuerdo con el valor de Z.

Hallando el valor de Z se tiene que:

Se acepta H_0 si: $-1.96 < Z < 1.96$

Se rechaza H_0 si: $-1.96 \geq Z \geq 1.96$

Hallando el valor de Z se tiene que:

$N = 50$

Tau_b de Kendall: 0.191

$$Z = \frac{tau_b}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z = 1.957590007$$

Decisión estadística.

Debido a que la Z calculada es menor que el valor de la Z crítica ($1.957590007 < 1.96$), el valor de Z se ubica en la región de aceptación de H_0 , por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

Conclusión estadística.

Se concluye en que no existe una relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad de servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

5.5. Discusión de Resultados

El mayor propósito que tiene esta investigación fue establecer la relación existente entre la gestión y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, entendiendo que la gestión va más allá de planificar, ejecutar, controlar y mejorar, implica además realizar una toma de decisiones y actuaciones que como manifiesta Chiavenato (2014) citado por Bao y otros (2020), se “aplica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones. También, es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización” (p. 105), y son justamente estas acciones las que intervendrán en la calidad de atención que se tiene hacia los usuarios.

Sobre la calidad de servicio municipal, Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) hacen notar que estos “deben ser percibidos a través de la satisfacción del ciudadano, las cuales aportará en el futuro la búsqueda de soluciones para incrementar la calidad de vida y los niveles de satisfacción” (p. 902), es así como la percepción de la ciudadanía sobre la calidad del

servicio que brinden las municipalidades debe condecirse con el nivel de gestión que se desarrolle.

El estudio de investigación se propuso como objetivo general: determinar la relación existente entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021; asimismo se plantearon cuatro objetivos específicos, el primero fue determinar la relación existente entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19, el segundo objetivo se planteó establecer la relación existe entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19, el tercer objetivo específico fue identificar la relación que existe entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19, y el cuarto objetivo específico buscó determinar la relación que existe entre la mejora de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.

Entre los resultados alcanzados, en cuanto a la variable gestión el 52% de usuarios la ubicó como regular, frente a un 42% que la supone como mala y tan sólo un 6% de usuarios la considera buena. De la misma forma en sus dimensiones se notó que en la planificación el 62% la percibe como mala tan solo un 6% como buena, en la ejecución de la misma forma el 40% la considera mala y el 52% regular, sobre el control la gran mayoría que es el 84% la considera mala y solo un 2% buena, y sobre la mejora el 60% la considera mala frente al 4% que la considera buena.

Estos resultados muestran que la percepción de los usuarios sobre la gestión es que esta es mala para la mayoría.

Sobre la variable calidad de servicios en tiempos de COVID 19, la mayor parte de los usuarios, un 66%, perciben que es baja, tan solo el 10% de los usuarios la consideran alta, y un 24% la consideran que es media. En cuanto a sus dimensiones, en los elementos tangibles el 54% de los usuarios la perciben como baja, en la confiabilidad de servicio un 80% de usuarios

la consideran baja, en la calidad de respuesta el 64% la considera baja, en cuanto a la seguridad de servicio esta es baja para el 62% y en la empatía es considerada por el 64% también como baja. Esta percepción hace notar definitivamente que la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica no es la deseada.

Con respecto al objetivo general, determinar la relación existente entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19, en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021, se constató que el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es -0.086, que aparentaba una correlación positiva y muy pequeña, sin embargo el valor del grado de significación fue $p=0.525$, por lo que el valor de p ha sido mayor al valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$), concluyendo que no existe relación entre la gestión y la calidad de servicios, lo cual también ha sido verificado al establecer que el valor de la Z calculada ha sido menor que la Z crítica ($-1.96 < -0.08812378 < 1.96$), aceptándose la hipótesis nula (H_0) y rechazando la hipótesis alterna (H_a).

Con respecto a los objetivos específicos, los resultados conseguidos muestran que no se establece relación alguna entre la planificación, ejecución, control, ni mejora con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021. En todos los casos se percibía una correlación muy pequeña así como el valor de p ha sido mayor al valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$), estos datos también fueron verificados estableciendo el valor de la Z calculada, que igualmente para todos los casos se ubicó en la región de aceptación de H_0 , razón por la cual las hipótesis específicas nulas fueron aceptadas.

Los resultados obtenidos en la presente investigación contradicen el campo teórico que fundamenta que si existe relación entre la gestión y la calidad de servicio como lo muestran Kharroub y Mansour (2019) citados por Castillo, Cárdenas y Palomino (2020, p.902) donde manifiestan que la planificación estratégica tiene una correlación e impacto positivo en la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Entonces quizá la gestión de la Municipalidad

Provincial de Huancavelica no sea producto de una planificación estratégica sino de que es producto de la falta de planificación adecuada, así como de no atender las verdaderas necesidades y requerimientos de sus usuarios.

Otra limitación que puede justificar los resultados de la investigación puede haber sido que se ha contado solamente con la percepción de los usuarios encuestados por un espacio de cinco días, quizá si se pudiesen aplicar en un periodo mayor los resultados pudiesen ser diferentes.

En la presente investigación, donde los resultados conseguidos se contradicen a la teoría desarrollada en los últimos años, considero que han intervenido de forma decisoria otras variables que deben requerir atención en futuras investigaciones que sobre el tema se desarrollen.

Conclusiones

Luego de la revisión de los resultados obtenidos, llegué a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que no existe relación entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall $f=-0.086$, un *p-valor* de $p=0.525$ mayor valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) y $Z = -0.8812378$.

2. Se determinó que no existe relación entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall $f=-0.032$, un *p-valor* de $p=0.814$ mayor valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) y $Z = -0.3279024$.

3. Se estableció que no existe relación entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall $f=-0.191$, un *p-valor* de $p=0.155$ mayor valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) y $Z = -1.9571676$

4. Se identificó que no existe relación entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall $f=0.119$, un *p-valor* de $p=0.385$ mayor valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) y $Z = 1.2193871$.

5. Se determinó que no existe relación entre la mejora de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall $f=0.191$, un *p-valor* de $p=0.160$ mayor valor de $\alpha = 0.05$ ($p > \alpha$) y $Z = 1.957590007$.

Recomendaciones

1. Realizar una investigación sobre la influencia de la gestión en la calidad de los servicios municipales, que considere además de los usuarios, a los trabajadores y aliados estratégicos de la municipalidad y que la muestra sea obtenida en un mayor periodo de tiempo para poder evitar posibles sesgos en el análisis estadístico.

2. La gerencia municipal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, debería realizar talleres de capacitación periódicas al personal administrativo, sobre la calidad de servicios y atención al usuario, a fin de potenciar las capacidades de sus trabajadores y mejorar la percepción del usuario.

3. La Municipalidad Provincial de Huancavelica debe realizar una gestión que considere la percepción del usuario sobre la calidad de servicio brindada, para así realizar una planificación estratégica que conduzca a la absolución de las demandas de la población, además debiera aplicarse un instrumento propio para el análisis de la forma en cómo se planifican las actividades en las municipalidades a fin de poder contrastarla con la calidad de servicio brindada.

4. Evaluar la forma de cómo se desarrolla la ejecución de actividades planificadas en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, relacionándola con la percepción de calidad de servicio del usuario.

5. El control de actividades de la Municipalidad Provincial de Huancavelica debe ser llevado con mayor objetividad y este control debiera ser mostrado periódicamente a la población a fin de que su percepción sobre la calidad de servicio ofrecida tenga mayor criterio.

6. Las actividades a ser planificadas por la Municipalidad Provincial de Huancavelica debieran tener en consideración las opiniones de los usuarios, con el objetivo de realizar una gestión que contemple el sentir de la población.

7. Los canales de comunicación de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, en estos tiempos de COVID 19, debieran hacer uso de las tecnologías de comunicación modernas, tales como el Facebook, página web, entre otros; dado que los medios de comunicación tradicionales como las publicaciones en muros o espacios dentro de la municipalidad, solo son observados por los usuarios que asisten de manera presencial arriesgando la integridad de su salud.

Referencias

- Álvarez, L. (2018). *Gestión Municipal, Atención al Cliente y Calidad de Servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017* [Tesis de doctorado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19489/%C3%81lvarez_YLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anthony y Govindarajan. (2007). *Sistemas de control de gestión*. Duodécima edición. McGraw Hill. México.
- Arrascue J. y Segura, E. (2016). *Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo-2015*. [Tesis]. Universidad de Seño de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Bao y Otros. (2020). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Percibida por Usuarios de una Escuela de Postgrado Huánuco-Perú, *Gaceta Jurídica*, 6(2). 104-114. SSN 2617-4332. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>.
- Bunge, M. (1987). *La Investigación Científica: Su Estrategia y su Filosofía*. (segunda edición). México: Edit. Ariel S.A. ISBN 84-344-8010-7
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. (segunda edición). Lima: Edit. San Marcos.
- Casiano, D. y Cueva, E. (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019*. 7(2), DOI: <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>.

- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. Calidad de Servicio Municipal desde la Perspectiva del Ciudadano. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Caicay, A. (2017). *Dimensiones de la Calidad de Servicio que Influyen en la Reputación Corporativa de las Empresas Courier en Lima*, p (28)
[file:///E:/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio%20\(1\).pdf](file:///E:/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio%20(1).pdf)
- Congreso de la República del Perú (2020). *Ejecución del gasto de las municipalidades en el Perú (al mes de agosto del 2020)*.
<https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/DIDP/files/reporte-tematico/31-a-ejec-gasto-de-las-municip-en-el-peru-ago-2020.pdf>
- Cuevas, R. (2015). *Gerencia, gestión y liderazgo educativo*. Editorial San Marcos.
- Danvila, I. y Sastre, M. (2007). El Papel de la Formación de Personal en el Proceso de Implantación de un Sistema de Calidad Total. *Contaduría y Administración*, (222, mayo –agosto) 9-20. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n222/n222a2.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Esteban (2005). La evaluación y la mejora de la gestión pública: una reflexión. *Revista española de control externo*, 7(20). 35-60
- Estrada, S. (2019). *Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de San Antonio de Abad.
http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- García, A. (2013). *Efectos de la Calidad de Servicio y de la Satisfacción del Cliente sobre la Fidelidad a los Servicios Oficiales de Post Venta de Automoción Españoles*. [Tesis de doctorado]. Universidad de Alcalá. <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/20209/Tesis%20Alfonso%20G%c2%aa%20Glez.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update. Boston, EEUU: Allyn & Bacon.
- Guzmán, N. (2020). *Gestión Municipal y Estrategias Frente al COVID-19 en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49379>
- Hernández, J., y Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *International Journal of Good Conscience*, 8 (3), 1-18. ISSN: 1870-557X. [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (sexta edición). México: Mc Graw Hill.
- INEI (2020). *Indicadores de gestión municipal 2020*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/
- Kendall, I. (2013). *Modelo de Éxito de un Data Warehouse*. *Tecnura*, 17(35), 116-125.
- Lara, J. (2002). La Gestión de la Calidad de los Servicios. *Conciencia Tecnológica*. 19 (0). ISSN: 1405-5597. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

- López, A. (2020). Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público de Tingo María. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1). 25-31.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. 10(2). 146-162. ISSN: Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Morales, E. (2017). *La Gestión Administrativa y Calidad de Atención del Usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16156>
- PCM (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Perales, M. (2018). *Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, H. (2012). Propuesta de un Modelo de Gestión Para Mejorar la Dirección Municipal de la Provincia de Otuzco. *Industrial Data Revista de Investigación*. 15(1), 35-44.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81624969004.pdf>
- Reyes, A. (2005). *Administración de persona. Relaciones Humanas*. Lima. Edit. Limusa.
- Rodríguez, R. (2018). *Gestión y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero* [Tesis]. Universidad Peruana Los Andes.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/697/T032_72111264_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, J. (2015). *Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios Entregados en Edificio*

Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de La Municipalidad de Lo Prado
[Tesis de maestría]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, M. (2021). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Centro Integral del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74217/Salazar_LMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (Quinta edición). Lima, Perú: Edit. Business Support Aneth S.R.L.

Sánchez, M. y Sánchez, MC. (2016). *Medición de la calidad de servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. 110-117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>.

Sub-Secretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile (2019). *Análisis de Resultados del Diagnóstico Nacional, Calidad de la Gestión Municipal 2019*. <https://www.subdere.gov.cl/content/diagn%C3%B3stico-nacional-2019-calidad-de-la-gesti%C3%B3n-municipal>

Terán, N., Gonzales, J., Ramírez, R. y Palomino, G. (2021). Calidad de Servicio en las Organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Tonato, B. (2017). *La Calidad del Servicio Público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IEES del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016* [Tesis de maestría]. Instituto de Altos Estudios Nacionales La Universidad de Posgrado del Estado. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J. y Cacho, A. (2020). Gestión Municipal y Respuestas Frente al Impacto del COVID 19 – Municipalidades de la Zona Alto Andina, Departamento de Lambayeque. *Revista Pakamuros*, 8(4). 105-115.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/133>

Villalva, C. (2013). La Calidad de Servicio: Un Recorrido Histórico Conceptual, Sus Modelos Más Representativos y Su Aplicación a las Universidades. *Punto de Vista*, 4(7).
<https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

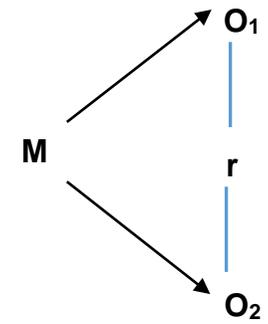
Apéndice A

Matriz de Consistencia

Gestión y Calidad de Servicios en Tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Enfoque: Cuantitativo
¿Qué relación existe entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?	Determinar la relación existente entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021	Existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021	Independiente: Gestión Dimensiones: Planificación Ejecución Control Mejora	Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva Diseño Descriptivo, correlacional-causal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas:	Variable Dependiente:	
¿Qué relación existe entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la	Determinar la relación existente entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en	Existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio en tiempos de	Variable Dependiente:	

Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021? ¿Qué relación existe entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?	tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021. Establecer la relación existe entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.	COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021 Existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021	Calidad de Servicios en Tiempos de COVID 19 Dimensiones Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021? ¿Qué relación existe entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?	Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021. Identificar la relación existe entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021.	Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021 Existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021	
Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021? ¿Qué relación existe entre la mejora de actividades y la calidad del servicio en tiempos de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021?	Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021 Determinar la relación existe entre la mejora de actividades y la calidad del	Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021 Existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del	



Población
Usuarios de la
Municipalidad Provincial
de Huancavelica en una
semana.

Muestra
Usuarios de la
Municipalidad Provincial
de Huancavelica en una
semana.

servicio en tiempos de
COVID 19 en la
Municipalidad Provincial de
Huancavelica 2021

servicio en tiempos de
COVID 19 en la
Municipalidad Provincial de
Huancavelica 2021

Técnicas
Encuesta
Observación

Instrumentos
Cuestionario sobre la
Gestión de la MPH
Cuestionario sobre la
Calidad de Servicios en la
MPH

Técnica de Análisis de
Datos

Medidas de tendencia
central y de dispersión

Prueba Estadística:
Tau-b de Kendall



Apéndice B

Cuestionario Sobre la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huancavelica

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) dentro del casillero que Ud. considere su respuesta.

Sus respuestas son reservadas y se guardará confidencialidad sobre ellas. Agradezco su colaboración.

PLANIFICACIÓN	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Considero que las actividades de la Municipalidad Provincial de Huancavelica están planificadas.					
Noto que el personal es capacitado para el logro de los objetivos institucionales.					
Las actividades que desarrolla permiten prever algún suceso indeseado.					
Percibo que se adaptan con facilidad a los cambios.					
Considero que la planificación se ajusta a las necesidades de la comunidad huancavelicana					
Organiza sus acciones de forma anticipada					
EJECUCIÓN	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Se percibe que el personal conoce sus funciones					
Encaminan sus acciones hacia el logro de objetivos					
Percibo que tienen un software de seguimiento de los diferentes procedimientos.					
Puedo notar que se realiza un control concurrente de las actividades.					

Se cumple con la ejecución de lo planificado.					
Las actividades se cumplen de acuerdo con los protocolos para el COVID-19					
CONTROL	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Se verifica el cumplimiento de las actividades.					
Se observa que realizan actividades de autocontrol.					
Percibo que evalúan a los trabajadores.					
Se da a conocer públicamente las auditorías.					
MEJORA	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Percibo que se promueve la retroalimentación y mejora continua.					
Se percibe acciones de autoevaluación.					
Se cuenta con un sistema de reconocimientos					
El error es visto como un proceso de aprendizaje.					

Nota: Adaptado de Rodríguez (2018) y de Álvarez (2018)



Universidad
Continental

**Cuestionario Sobre la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de
Huancavelica**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) dentro del casillero que Ud., considere su respuesta.

Sus respuestas son reservadas y se guardará confidencialidad sobre ellas. Agradezco su colaboración.

ELEMENTOS TANGIBLES	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La infraestructura de la Municipalidad es apropiada para brindar los servicios.					
Los ambientes están ubicados de acuerdo con las necesidades del público usuario.					
Los mobiliarios que cuenta la Municipalidad son apropiados para brindar el servicio.					
Los empleados tienen una apariencia pulcra y cumplen con los protocolos de bio seguridad.					
Los elementos materiales relacionados con el servicio (oficinas, cajas, baños, etc.) son suficientes y visualmente atractivos.					
Se cuenta con espacios para el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria frente al COVID-19 (lavaderos, dispensadores de jabón y alcohol, etc.)					

CONFIABILIDAD DE SERVICIOS	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Cuando la Municipalidad se compromete a realizar algo, lo cumple.					
Si un usuario tiene algún problema, el personal de la Municipalidad muestra interés en solucionarlo.					
Se encuentra disponibles los equipos y materiales en la Municipalidad, cada vez que los usuarios lo necesitan.					
En la Municipalidad realizan bien el servicio en la primera atención.					
En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo establecido.					
Se verifica el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria (lavado de manos, distanciamiento, uso de mascarillas, vacunación entre otros)					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal de la Municipalidad es comunicativo.					
El personal de la Municipalidad brinda un servicio rápido a los usuarios.					
Los trabajadores de la Municipalidad se muestran colaboradores y ayudan a los usuarios.					
La Municipalidad cuenta con servicios de atención virtuales por los cuales responde a los usuarios de forma rápida.					
SEGURIDAD DEL SERVICIO	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El Personal de la Municipalidad se muestra amable y respetuoso.					
El personal de la Municipalidad transmite confianza en los usuarios.					

El personal de la Municipalidad posee dominio en su área.					
El personal de la Municipalidad está dispuesto aclarar las dudas e inseguridad del usuario con respecto al servicio.					
El usuario se siente seguro con las medidas de seguridad de la Municipalidad frente al COVID-19.					
EMPATIA	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El horario de atención es conveniente para los usuarios.					
El personal de la Municipalidad brinda una atención individualizada a los usuarios.					
El personal de la Municipalidad es accesible y fácil de contactar por el usuario.					
La Municipalidad muestra interés por la salud de sus pobladores.					
Los trabajadores de la Municipalidad muestran comprensión por las necesidades de sus usuarios.					

Nota: Adaptado de Rodríguez (2018) y de Álvarez (2018)

Apéndice C

Ficha de Validación de Expertos



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

Gestión y Calidad de Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)										
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente					5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte										
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.			X					X						X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X				X						X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X					X						X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X				X						X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X				X						X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X				X						X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X				X						X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X				X						X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.			X					X						X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X				X						X	
Sumatoria Parcial			9	27				40						40	
Sumatoria Total	36					40					40				

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: CRISTIAM JAPET MAITA ACEVEDO

Especialidad:GESTION PUBLICA.....

DNI:72211117...

Nro. Celular:930294420.....

Firma: 

RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO AL EGRESADO Y GRADUADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

Gestión y Calidad de Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)										
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente					5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte										
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					✓					×		×			
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					✓					✓		✓			
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					✓					×		×			
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					✓					×		×			
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					✓					×		×			
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					✓					×		×			
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					✓					×		×			
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					✓					×		×			
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					✓					×		×			
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					✓					×		×			
Sumatoria Parcial					50					50		20			
Sumatoria Total					50					50		20			

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Jack Dennis Ordóñez Villaluz

Especialidad: Licenciado en Administración

DNI.: 41652675

Nro. Celular:

961524545

Firma:



Jack Dennis Ordóñez Villaluz
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 0444

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

**Apreciación del Experto del Cuestionario Sobre la Gestión de la
Municipalidad Provincial de Huancavelica**

Criterios de Evaluación		Correcto	Incorrecto
1.	El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2.	La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3.	El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4.	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5.	Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6.	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7.	Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8.	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9.	El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10.	Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: Leo Jordan Quispe Tayro

Teléfono: 928202994

DNI.: 7673212

Firma: 

 Lic. Leo Jordan Quispe Tayro
 JEFE DE ADQUISICIONES

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del Experto del Cuestionario Sobre la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica

Criterios de Evaluación		Correcto	Incorrecto
1.	El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2.	La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3.	El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4.	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5.	Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6.	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7.	Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8.	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9.	El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10.	Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: Jack Dennis Ordoñez Villafrute

Teléfono: 961524545

DNI: 41652675

Firma: 


ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del Experto del Cuestionario Sobre la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huancavelica

Criterios de Evaluación		Correcto	Incorrecto
1.	El instrumento tiene estructura lógica.	✓	
2.	La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	✓	
3.	El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	✓	
4.	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	✓	
5.	Los reactivos reflejan el problema de investigación.	✓	
6.	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	✓	
7.	Las preguntas permiten el logro de objetivos.	✓	
8.	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓	
9.	El instrumento abarca las variables e indicadores.	✓	
10.	Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	✓	

Nombres y Apellidos del Experto: *Willy Angel Quispe Villafuerte*

Teléfono: *956 86 95 87*

DNI: *2326 9978*


 MINISTERIO DE EDUCACION
 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
 UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL CASTROVIRREYNA

Firma: *Willy Angel Quispe Villafuerte*
PLANIFICADOR

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

**Apreciación del Experto del Cuestionario Sobre la Gestión de la
Municipalidad Provincial de Huancavelica**

Criterios de Evaluación		Correcto	Incorrecto
1.	El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2.	La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3.	El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4.	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5.	Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6.	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7.	Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8.	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9.	El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10.	Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto:CRISTIAM JAPET MAITA ACEVEDO.....

Teléfono:930294420.....

DNI:72211117.....

Firma:

RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO AL EGRESADO Y
GRADUADO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del Experto del Cuestionario Sobre la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica

Criterios de Evaluación		Correcto	Incorrecto
1.	El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2.	La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3.	El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4.	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5.	Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6.	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7.	Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8.	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9.	El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10.	Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: CRISTIAN JAPET MAITA ACEVEDO

Teléfono: 930234420

DNI: 72211117

Firma: 

RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO AL EGRESADO Y
GRADUADO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

Apéndice D



Municipalidad Provincial de
Huancavelica

**CONSTANCIA**

Por medio de la presente se hace constar que; la Sta. **CAPCHA GÁLVEZ**, Tania Isabel, identificada con DNI: **N° 41556400**, domiciliada en, **Av.28 de Abril N°1348** del Barrio de San Cristóbal; ha realizado la **APLICACIÓN DE DOS CUESTIONARIOS SOBRE GESTION Y CALIDAD DE SERVICIO**, los días **16, 17, 20, 21 y 22** de diciembre del presente año en la **Municipalidad Provincial de Huancavelica**; en el marco de la realización de su trabajo de investigación: **GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN TIEMPOS DE COVID 19 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA 2021**, para optar el grado de Licenciada en Administración. Por lo que se expide la presente; dando fe sobre el trabajo realizado en las instalaciones de la entidad.

Huancavelica, 23 de diciembre de 2021.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANCAVELICA

Abog. Alexander García Palma
REPRESENTANTE MUNICIPAL