

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la  
Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.**

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach: Adelfa Dulia Huaroc Espinoza

Bach: Richar Comun Mendoza

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 26.11.2020 - 25.11.2021

Huancayo – Perú

2021

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TESIS**

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONAYCA, HUANCVELICA - 2020.**

**PRESENTADA POR: BACH: ADELFA DULIA, HUAROC ESPINOZA**

**BACH: RICAR, COMUN MENDOZA**

**PARA OPTAR : TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

**APROBADA POR LOS JURADOS SIGUIENTES:**

.....

**PRESIDENTE**

.....

**SECRETARIO**

.....

**PRIMER MIEMBRO**

.....

**SEGUNDO MIEMBRO**

.....

**TERCER MIEMBRO**

Huancayo, ... de .....del 2021.

**Dedicatoria:**

A Dios, quien me ilumina día a día, por su misericordia, que me permite gozar de buena salud y con la suficiente sabiduría para poder culminar la presente investigación.

A mis padres, quienes me apoyaron moral y económicamente durante todo el proceso de investigación, sin ellos no hubiera hecho posible culminar la investigación presentada.

**Agradecimientos:**

A la Universidad Peruana los Andes por haber contribuido en nuestra formación académica y profesional, a pesar de las diversas adversidades suscitadas día a día, que aqueja a todo el mundo.

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Asimismo, agradecemos a nuestro asesor, quien fue una guía en todo el proceso de investigación y nos brindó todas las herramientas y materiales necesarios para culminar exitosamente la tesis. Gracias por la ayuda y confianza depositada.

Adelfa y Richar.

**ASESOR:**  
**Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros**

## Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
Dedicatoria: .....	iii
Agradecimientos:.....	iv
ASESOR: .....	vi
Contenido .....	vii
Contenido de Tablas .....	x
Contenido de Figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción.....	xiv
Capítulo I.....	16
I. Planteamiento del Problema .....	16
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	16
1.2. Delimitación del Problema .....	19
1.2.1. Delimitación Espacial.....	19
1.2.2. Delimitación Temporal.....	19
1.2.3. Delimitación Conceptual. ....	19
1.3. Formulación del Problema .....	19
1.3.1. Problema General. ....	19
1.3.2. Problemas Específicos. ....	20
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación Social.....	20
1.4.2. Justificación Teórica .....	20
1.4.3. Justificación Metodológica.....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo General. ....	21
1.5.2. Objetivos Específicos.....	21
Capitulo II.....	22
II. Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	24
2.2. Bases teóricas o Científicas .....	26

2.2.2. Gestión Municipal .....	26
2.2.3. Calidad de Servicio Público.....	34
2.3. Marco Conceptual.....	40
Capítulo III.....	44
III. Hipótesis .....	44
3.1. Hipótesis General.....	44
3.2. Hipótesis Específicos .....	44
3.3. Variables (Operacionalización Conceptual y Operacionalización).....	49
Capítulo IV .....	50
IV. Metodología .....	50
4.1. Método de Investigación .....	50
4.2. Tipo de Investigación .....	50
4.3. Nivel de Investigación .....	51
4.4. Diseño de Investigación .....	51
4.5. Población y Muestra .....	51
4.5.1. Población. ....	51
4.5.2. Muestra.....	52
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	52
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	52
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación.....	53
Capítulo V .....	54
V. Resultados .....	54
5.1. Descripción del Resultados.....	54
5.2. Contraste de Hipótesis.....	63
Análisis y Discusión de Resultados.....	67
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73
Referencias Bibliográficas .....	74
ANEXOS.....	78
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia .....	78
Título: Gestión Municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca. Huancavelica - 2020.....	78
Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables .....	79
Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	80

El Instrumento de Investigación.....	82
La Data de Procesamiento de Datos .....	84
Consentimiento informado.....	86
Fotos de Aplicación del Instrumento .....	87



## Contenido de Tablas

Tabla 1:Operacionalización de Variables .....	49
Tabla 2: Puntuación Obtenida de la Variable Gestión Municipal .....	54
Tabla 3: Puntuación Obtenida de la Dimensión Talento Humano .....	55
Tabla 4: Puntuación Obtenida de la Dimensión Procesos .....	56
Tabla 5: Puntuación Obtenida de la Dimensión Presupuesto .....	57
Tabla 6: Puntuación Obtenida de la Variable Calidad de Servicio Público.....	58
Tabla 7: Puntuación Obtenida de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	59
Tabla 8: Puntuación Obtenida de la Dimensión Fiabilidad .....	60
Tabla 9: Puntuación Obtenida de la Dimensión Seguridad .....	62
Tabla 10: Contraste Hipótesis general .....	63
Tabla 11: Contraste Primera Hipótesis Específica.....	64
Tabla 12: Contraste Segunda Hipótesis Específica.....	65
Tabla 13: Contraste Tercera Hipótesis Específica .....	66

## Contenido de Figuras

Figura 1: Municipalidades que Disponen de Instrumentos de Gestión.....	17
Figura 2: Elementos que Conforman el Municipio.....	28
Figura 3: Gestión Municipal .....	29
Figura 4: Componentes del Talento Humano .....	31
Figura 5: Gestión por Procesos de las Organizaciones .....	32
Figura 6: Niveles de Expectativas de los Clientes .....	37
Figura 7: Puntuación Obtenida de la Variable Gestión Municipal .....	54
Figura 8: Puntuación Obtenida de la Dimensión Talento Humano .....	56
Figura 9: Puntuación Obtenida de la Dimensión Procesos .....	57
Figura 10: Puntuación Obtenida de la Dimensión Presupuesto .....	58
Figura 11: Puntuación Obtenida de la Variable Calidad de Servicio .....	59
Figura 12: Puntuación Obtenida de la Dimensión Capacidad de respuesta.....	59
Figura 13: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Dimensión Fiabilidad.....	60
Figura 14: Resultados de la Puntuación Obtenida de la Dimensión Seguridad.....	62

## Resumen

La presente investigación se enfocó en desarrollar el tema sobre gestión municipal y calidad de servicio público, donde muestra como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020?, y por objetivo determinar la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en dicha institución. Para poder cumplir el objetivo planteado se aplicó el método general y específico, el nivel de investigación es correlacional, de tipo básica, asimismo el diseño de investigación es no experimental y de corte transversal. Se ha utilizado las encuestas como técnicas de recolección de datos, las cuales fueron aplicadas a los 20 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, la muestra es censal. Con todo lo mencionado, se concluye que existe relación inversa y significativa ( $r_s = -0,632$ ,  $p < 0,05$ ) entre la gestión municipal y calidad de servicio público. Se afirma que, la Municipalidad Distrital de Conayca está tratando de brindar un servicio de calidad a los usuarios finales (población del Distrito de Conayca), sin embargo, no es suficiente, es por ello que la gestión municipal en dicha institución es criticada por los usuarios. Al respecto se recomienda que el área competente de dicha institución reestructure las capacidades profesionales acorde a los objetivos y metas de la mencionada institución, esto permitirá revitalizar y ampliar el accionar de los servidores públicos a la formación técnico-profesional.

Palabras clave: Gestión municipal y calidad de servicio público.

### **Abstract**

This research focused on developing the topic of municipal management and quality of public service, in which it poses as a general problem What is the relationship between municipal management and quality of public service in the District Municipality of Conayca, Huancavelica - 2020? and for the purpose of determining the relationship between municipal management and quality of public service in said institution. In order to meet the proposed objective, the general and specific method was applied, the research level is correlational, of a basic type, also the research design is non-experimental and cross-sectional. Surveys have been used as data collection techniques, which were applied to the 20 workers between appointed and contracted from the District Municipality of Conayca, Huancavelica, the sample is census. With all the aforementioned, it is concluded that there is an inverse and significant relationship ( $r_s = -0.632, p < 0.05$ ) between municipal management and quality of public service. Therefore, it is stated that the Conayca District Municipality is trying to provide a quality service to end users (population of the Conayca District), however, it is not enough, that is why municipal management in said institution is criticized by users. About that, we suggest to the area a restructuration of professional capacities be according to the goals of the institution. That would allow enlarge the duty of the public workers

Keywords: Municipal management and quality of public service.

## **Introducción**

La presente investigación está orientada a desarrollar el tema sobre Gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, con el objetivo de determinar el grado de asociación que existe entre estas dos variables de estudio, la cual tuvo como unidad de análisis a la Municipalidad Distrital de Conayca, situado en la provincia de Huancavelica, problematizando las deficiencias que existe en la gestión de dicha entidad, a través de un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se pudo determinar la problemática que aqueja a la institución y en efecto a los usuarios; asimismo se observó de cerca la calidad de servicio público brindado, donde indicó ser no aceptable por los usuarios, no existe fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta inmediata para la solución de problemas que se le presenta a la población.

Metodológicamente la investigación estuvo conformada de la siguiente manera, el método de investigación utilizado fue método general y específico, nivel de investigación correlacional, asimismo, el tipo de investigación fue básica, por lo que el diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal. De la misma forma, la población estuvo conformada por 20 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, siendo un estudio censal, las técnicas de recolección de datos utilizados fueron las encuestas y entrevistas realizadas a los trabajadores del municipio.

La presente investigación estuvo comprendida por V capítulos, los cuales se desarrollaron de forma consecutiva, el capítulo I planteamiento del problema, en el cual incluye la delimitación, justificación, formulación del problema y objetivos, seguidamente el capítulo II marco teórico, en el cual comprende los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual, luego el capítulo III hipótesis (general y específicas), el capítulo IV metodología, comprende el método de investigación, tipo de investigación, nivel y diseño de investigación, se define la población y la muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis

de datos, finalmente aspectos éticos de la investigación, seguidamente el capítulo V resultados, estuvo conformado por la descripción de resultados y contraste de hipótesis, en este capítulo se detalla mediante tablas y gráficos los resultados de la investigación realizada. Asimismo, se realizó el análisis y discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas descritas de acuerdo al estilo APA.

Para finalizar, la investigación incluyó los anexos como parte complementaria, donde se esquematiza la matriz consistencia, matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización del instrumento, instrumento de investigación de ambas variables de estudio, consentimiento informado, la data de procesamiento de datos, fotos de la aplicación de los instrumentos como prueba de haberlo realizado.

## Capítulo I

### I. Planteamiento del Problema

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La gestión en el sector público es un tema de gran envergadura ya que está estrechamente vinculado al bienestar de la población según sea su jurisdicción; como todo está en constante cambio y a raíz de ello surge nuevos problemas que aqueja a la sociedad, se vio obligado que los gobiernos de los distintos niveles mejoren sus instrumentos y herramientas de gestión de modo que puedan responden a las exigencias de la población. Un ejemplo claro de un problema mundial fue causado por el COVID-19, esta pandemia causo crisis económica, social, político e incluso tuvo un fuerte impactó en la gestión municipal, se paralizaron muchas obras, la educación se vio retardada, la seguridad y control ciudadana se vio afectada.

A nivel de Latinoamérica la situación de los municipios en la prestación de los servicios sociales se basa en los siguientes campos: Educación, Salud, Vivienda, Seguridad personal, saneamiento ambiental, Bienestar social, Transporte, nutrición y recreación. Respecto a ello la Organización de los Estados Americanos, (2016), los gobiernos municipales pertenecen a sociedades con problemáticas particulares, en américa latina existen muchos problemas de distinta índole. Los cuales se resuelven, en algunos casos, traspasando la responsabilidad de algunos servicios primarios a gobiernos locales.

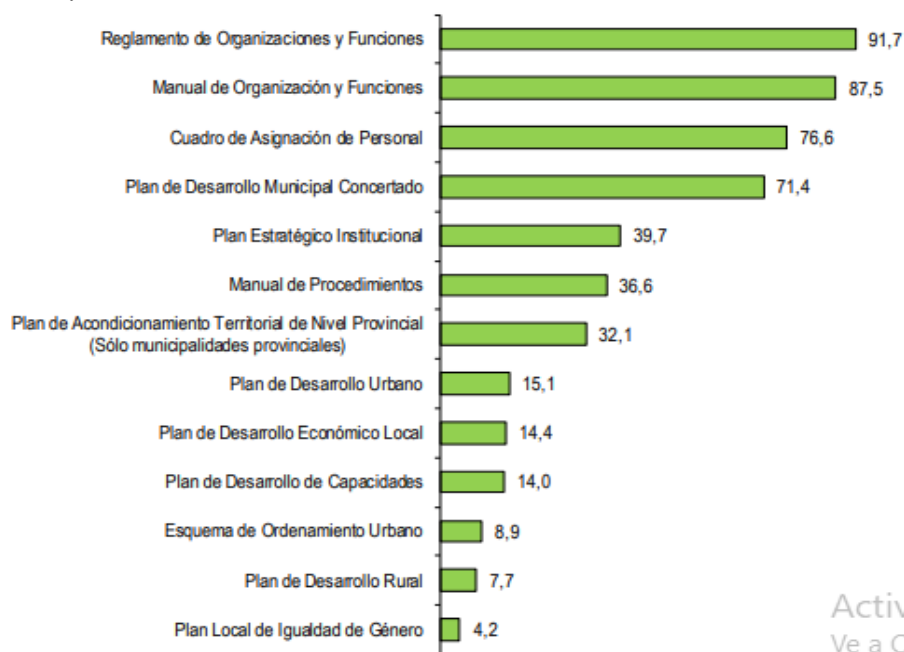
En el Perú la gestión pública local tiene que enfrentar problemas que sucede día a día, porque está en contacto directo con el público en general. El país también fue impactado por la pandemia COVID-19 por ello el Gobierno nacional modifiko los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de recursos del

programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal del año 2020, para la cual dicto otras medidas, el “PI es una herramienta de Incentivos Presupuestarios diseñada en el marco del Presupuesto por Resultados (PpR) con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos provistos por las municipalidades a nivel nacional. El PI tiene como objetivo general contribuir a la mejora de la efectividad y eficiencia del gasto público de las municipalidades, vinculando el financiamiento a la consecución de resultados asociados a los objetivos nacionales”, Ministerio de Economía y Finanzas, (2020).

El gobierno nacional a través de los ministerios, aprobó medidas ante la gran problemática para mejorar la gestión de gobiernos locales. Asimismo, los municipios se valen de estrategias para gestionar el crecimiento urbano y/o rural, las cuales se muestran de la siguiente manera:

Figura 1

*Perú: Municipalidades que Disponen de Instrumentos de Gestión y Desarrollo Urbano y/o Rural*



Fuente: INEI -Registro Nacional de Municipalidades 2019.



Estos instrumentos de gestión y desarrollo para el año actual, la modificación fue mínima, muchas de las municipalidades siguen trabajando con lo mismo a pesar de que haya suscitado muchos cambios. Esto conlleva a otro problema, muchos municipios no están siendo eficientes y eficaces en sus labores y eso se muestra en sus resultados. En estos últimos meses se ha percibido que las municipalidades locales muy aparte de que no cumplan con sus objetivos establecidos están cometiendo infracciones, desobedecen a lo que el gobierno nacional dispone para el beneficio de la población.

Por consiguiente, el Departamento de Huancavelica no es indiferente del problema nacional que está atravesando, respecto a la gestión aplicada en los gobiernos locales, es mas muy aparte de los problemas ya descritos, en la Región Huancavelica el problema más visible persiste en los servidores y funcionarios públicos por su desconocimiento en gestión municipal, no cumple sus funciones como corresponde, además sus instrumentos de gestión están desfasadas, y por último se observó que no tienen capacidad de gasto, todo ello perjudica enormemente a la población de Huancavelica.

Enfocándonos en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, se puede afirmar que arrastra el problema, por ende le dificulta en lograr resultados a favor de la población, vale decir el servicio brindado a la ciudadanía es deficiente, no existe fiabilidad, capacidad de respuesta ni fiabilidad, todo esto a raíz de retardo de los procesos de gestión, mal manejo de los instrumentos de gestión, no hay capacidad de gasto del presupuesto público asignado por el gobierno central, en ello proyectos mal formulados y declarados no viables y también se observó que muchas obras en proceso fueron paralizadas por motivos de falta de fondos a pesar de estar ya presupuestados.

Respecto a todo lo descrito, es posible afirmar que, si la gestión municipal mejoraría en los campos ya mencionados, la calidad de servicio público brindado sería un éxito, se estaría cumpliendo con el objetivo que todo gobierno local anhela, lo más principal bienestar y calidad de vida de la población.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial.***

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Conayca, ubicado en Plaza Principal S/N Conayca, Huancavelica.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal.***

La presente investigación se realizó en el periodo 2020.

### ***1.2.3. Delimitación Conceptual.***

Temáticamente, la investigación se aboca al estudio de la Gestión Municipal y la calidad del servicio público, asimismo de las dimensiones de ambas variables.

Según Pérez, P. (2003), Es la capacidad de identificar problemas, analizar variables, conciliar prioridades y dirigir programas y planes de desarrollo municipal buscando el progreso y beneficio de la población.

De acuerdo a Karl A. (2017) citado por alcalde, P. (2019), manifiesta que “calidad de servicio es el momento de verdad, es decir es una situación en el que cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de servicio” (p.200).

## **1.3. Formulación del Problema**

### ***1.3.1. Problema General.***

¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020?

### ***1.3.2. Problemas Específicos.***

- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020?

## **1.4. Justificación**

### ***1.4.1. Justificación Social***

Este trabajo busca medir e identificar la problemática que existe respecto a la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, y la relación que esta tiene con la calidad de servicio público que brinda a la comunidad del distrito de Conayca (beneficiarios) con el propósito de contribuir en la optimización de la calidad de servicio público, en el marco de la gestión pública moderna a favor de la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

### ***1.4.2. Justificación Teórica***

Este trabajo justifica teóricamente gracias al aporte de dos conceptos claros Gestión municipal y calidad de servicio público desarrollada en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, las cuales están fundamentadas a través de las innumerables fuentes bibliográficas encontradas. Esto ayudará a la entidad a responder de la forma más efectiva a las exigencias de la población de Conayca, con disposición inmediata, seguridad y confiabilidad en la resolución de los diferentes problemas presentadas.

Asimismo, el presente estudio contribuyó a la comunidad científica con la validación de un nuevo instrumento de medición y con un estudio riguroso de confiabilidad orientado al desarrollo de la gestión municipal en base a sus dimensiones; de la misma forma aportará con la aplicación de un instrumento de medición adscrito la valoración de la calidad de servicio público brindado por el Municipio de Conayca, Huancavelica.

#### **1.4.3. *Justificación Metodológica***

La forma tradicional como se mide las variables de estudio gestión municipal y calidad de servicio público tiene una serie de exigencias que generan un alza de gastos para las organizaciones. En ese sentido, la presente investigación utilizará la metodología más conveniente y efectiva para medir las competencias genéricas y calidad de servicio, de manera que se pueda obtener los resultados con mayor confiabilidad y certeza; con la finalidad de que el estudio pueda contribuir a la buena gestión municipal en las entidades locales para el desarrollo de la localidad y en beneficio de la población de distrito de Conayca, Huancavelica.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. *Objetivo General.***

Determinar la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

#### **1.5.2. *Objetivos Específicos.***

- ✓ Determinar la relación que existe entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.
- ✓ Determinar la relación que existe entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

- ✓ Determinar la relación que existe entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

## Capítulo II

### II. Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

Para el desarrollo de tema de investigación en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, se revisó repositorios de Universidades nacionales e internacionales, en la que se encontraron trabajos de investigación que servirán como sustento para la realización de la presente investigación:

##### *2.1.1. Antecedentes Internacionales*

Tonato, B. (2017), en su tesis La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016, para optar el grado de maestría en Gestión Pública por la Universidad de Posgrado del Estado, buco determinar si las interacciones de los ciudadanos inciden en la percepción de los usuarios. Metodológicamente es una investigación de tipo mixta, descriptiva, la población estuvo constituida por 434.337 personas y la muestra 384 usuarios a las cuales se aplicó la encuesta y entrevista. Finalmente concluye en que el proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los usuarios dados por el CAU del IESS, tiene muchas deficiencias en el aspecto estructural, comunicacional y de talento humano; asimismo el usuario externo percibe una calidad de servicio del 54.4% que representa poca satisfacción en relación al servicio recibido.

Rivera, S. (2019), en su tesis La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador, para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, busco identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. Metodologicamente aplica el método cuantitativo y el modelo SERVQUAL. Concluyen en que, las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta tienen un impacto negativo; por ellos se recomienda mejorar los procesos de las áreas que se enfocan en el servicio al cliente exportador.

López, D. (2018), en su tesis Calidad de servicio y la satisfaccion de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, para optar el grado de Magister en Administración de Empresas por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, donde el problema de investigación planteada fue ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil?. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y para la obtención de la información se la aplico encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's, tambien se realizó una investigación cualitativa. Finalmente la investigación llegó a la conclusion que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente, asimismo se pudo evidenciar la falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal, por cual se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Navarro, C. & Allpas, L. (2017), en su tesis *Relación entre gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento*, para optar el grado de Magíster de la Inversión Social por la Universidad del Pacífico, tuvo por problema general ¿Qué relación existe la relación entre la gestión municipal y el acceso de los hogares a servicios de agua potable y saneamiento en el Perú en el período 2012-2017?. Esta investigación concluye en que se debe implementar mejoras de acceso a los servicios básicos; en referencias a los de agua potable y saneamiento.

Intriago, E. & Mendoza, M. (2017), en su tesis *Aplicación de modelo SERVQUAL para potencializar la calidad de servicio en el DisneyPark, Quito*, para optar el título profesional de Ingeniero comercial por la Universidad de Guayaquil. Aplicó la metodología deductiva, inductiva, cuantitativa, bibliográfica y de campo, se utilizó la encuesta que se basa en cinco elementos que son: responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Este trabajo concluye en que hay una deficiente capacitación de talento humano, asimismo, hay un descuido en la atención y seguridad de los clientes. Se recomienda implementar estrategias de seguridad y entrenamiento para mejorar la relación entre talento humano y cliente.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

López, A. (2018), en su tesis *La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*, 2018, para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas mención en Gestión Pública por la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Se aplicó el cuestionario a las variables de estudio, primero a la gestión del talento humano, y la segunda sobre la calidad de servicios públicos en el mes de abril del año 2018. Ambos

cuestionarios contiene 19 ítems con escala de Likert. Conclusión, se denota que si existe una relación significativa de la gestión del talento humano con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Briceño, Y. (2016), en su tesis “Gestión Municipal y Calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, 2016”. Para la recolección de datos se tomaron en cuenta dos poblaciones, siendo las mismas las muestras: 18 responsables de área y 15 representantes de las juntas vecinales, a las cuales se le ha aplicado una encuesta. Finalmente concluye que la dimensión que califica como debilidad en la variable independiente es sobre recursos humanos, que influye de manera estricta en las debilidades de la variable dependiente. Frente a ello se recomienda, desarrollar programas de reforzamiento de capacitación y profesionalismo de los trabajadores, así como mejorar su régimen de contratación.

Huamán, J. (2017), en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. La población estuvo constituida por 1824 pobladores y la muestra fue 361 pobladores, se utilizó la encuesta de 31 preguntas. Se concluye que la calidad de servicio si genera una alta satisfacción en los usuarios de la mencionada municipalidad.

Huanca, L. (2019), en su tesis Gestión Municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa Salvador, 2012-2016. Se uso una muestra de 92 vecinos cabeza de familia, aplicando la escala de Likert. Se concluye en que hay una alta relación entre la gestión municipal y la calidad de vida de los pobladores.

Chunga, E. (2018), en su tesis Los servicios publicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Hualmay, 2018. Es una investigación aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal habiéndose utilizado el



enfoque cuantitativo. La Población estuvo constituida por 150 personas entre funcionarios y empleados que laboran en sus distintas oficinas, mediante el muestreo aleatorio simple se determinó la muestra, la misma estuvo conformada por 108 personas. Se concluye que mediante la aplicación de la Chi Cuadrado se ha evidenciado que arroja resultados mayores a los valores teóricos, por lo que se aceptaron las hipótesis planteadas y se rechazaron las hipótesis nulas lo que se ratifica que los Servicios Públicos influyen de manera relevante en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

## **2.2. Bases teóricas o Científicas**

### ***2.2.2. Gestión Municipal***

Según la Real Academia Española (2012) citado por Iglesias, A. (2013), la gestión proviene del latín “gestio”, “-onis”, la cual se define como la “la acción y efecto de gestionar y/o administrar”. De aquel significado se puede observar dos diferencias claramente conocidas: gestión y administración.

Con respecto a la definición anterior y desde un enfoque público o estatal, la gestión es una actividad fundamental que desarrolla los gobiernos locales para atender los problemas de la demanda.

El uso eficiente y eficaz de los recursos que tienen a disposición la organización para llegar a sus objetivos es gestión. De acuerdo a Iglesias, A. (2013), manifiesta que gestión es la eficiente administración de recursos financieros, económicos, materiales entre otros que tiene una organización para la consecución de sus objetivos.

Asimismo, según el autor la gestión a todos los procesos (tangibles e intangibles), sistemas, protocolos, entre otros; las cuales están en actualización constante.

**a) Gestión Pública.**

Para poder teorizar de la forma más clara la denominación Gestión municipal, se definirá que es Gestión pública como “el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo” (Congreso de la República, Ley N° 277785).

Metcalf, L. & Sue, R. (1989), la gestión pública se ocupa en elegir el mejor medio para alcanzar los objetivos o un fin en común. Es decir: “trata de mecanismos de decisión para asignación y distribución de los recursos públicos, para brindar el mejor servicio a los usuarios”. Además mediante la gestión el estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios, todo debidamente regulado para dar curso a sus funciones.

Asimismo, para consolidar una óptima gestión pública, se tiene que tener en cuenta ciertos aspectos:

- ***Manejo de procesos:*** la acción gubernamental es quien dirige las acciones de todos los servidores públicos, para ello es importante una planificación medible y alcanzable en cuanto a los procesos frente a las exigencias públicas.
- ***Gestión en la imagen de la autoridad:*** mediante el poder de los gobernantes tienen la facultad de tomar decisiones a beneficio de la población, ello es factor decisivo para una mejor imagen de la autoridad.

- **Relación directa de imparcialidad:** Esto refiere a que a que el sector público requiere de procesos que cumplen con las demandas de los usuarios.

## b) Gestión Municipal

El municipio es una entidad local que pertenece a la organización territorial del Estado, con personería jurídica y con capacidad para el cumplimiento de sus fines, cuyos elementos son: territorio, población y la organización, Asensio, P. (2012).

Figura 2

*Elementos que Conforman el Municipio*



Figura: Elaboración propia

Asimismo el municipio con toda esta estructura y composición, tiene como finalidad la satisfacción de los usuarios de su comunidad; seguidamente se conceptualiza gestión municipal y los elementos que compone.

De acuerdo a Asensio, P. (2012), la gestión municipal comprende toda las acciones que realizan los organismos dependientes y municipales, orientados al logro de objetivos y cumplimiento de metas prescritas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos materiales y financieros.

De mismo modo el autor señala que el gobierno municipal debe cumplir con lo siguiente:

- Realización planes, programas de trabajo y reglas claras para llevar a cabo la administración pública municipal.
- Definición de los límites de facultades de las autoridades, funcionarios y servidores públicos en sus cargos y puestos.
- Actualización y adecuación oportuna de los sistemas, procedimientos y métodos de trabajo.
- Seguimiento, evaluación y control de los programas, planes y obras municipales.

Por otro lado, según el aporte de Metcalfe, L. & Sue, R. (1989), la gestión municipal consiste en el manejo eficiente de los recursos que dispone la entidad del gobierno político, económico y administrativo a través de la autoridad competente.

El logro de resultados con eficacia y eficiencia, conlleva a ser efectivos en la realización de las actividades, por ello el personal debe ser autocreativo, orientado a la ética y el respeto familiar, a la comunidad y al estado, además esto ayudará a la disminución de la corrupción.

Figura 3

*Gestión Municipal*



*Fuente:* Elaboración propia

**c) Elementos de la Gestión Municipal.**

De acuerdo a diferentes autores se establecieron los siguientes elementos considerados para el desarrollo de la investigación.

- ***Talento Humano.***

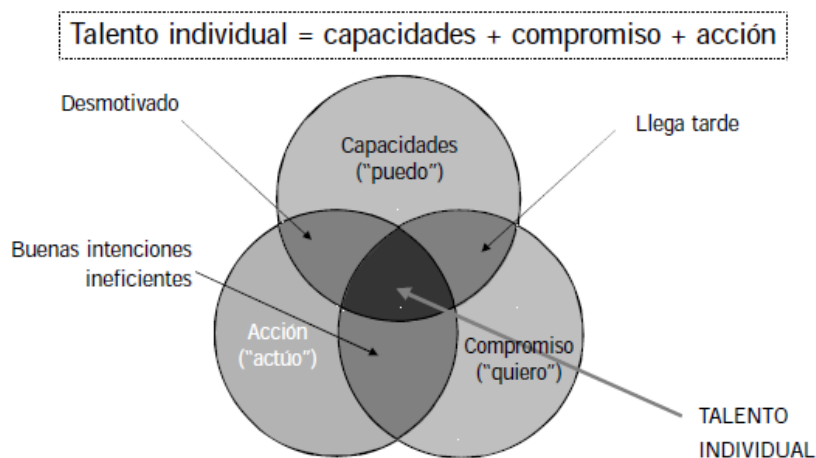
Recursos Humanos, capital Humano, o talento humano, a medida que paso el tiempo fue cambiando de denominación según a la importancia que les dieron a los trabajadores en la organización. Actualmente lo denominan el talento humano, la cual es la parte más sensible de la empresa a diferencia de los demás recursos, por ello debe ser gestionada como mucho cuidado.

Un trabajador es un municipio es llamado funcionario o servidor público, son aquellos que por disposición de la ley o por elección, nombramiento de autoridad competente cumple con sus facultades de manera obligatoria, Asensio, P. (2012).

Según Chiavenato, I. (2009), Se desarrolla en un sistema abierto donde se permita la libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse.

Jericó, P. citado por Chiavenato, I. (2009), propone y explica los componentes del talento individual aplicando la formula siguiente:

Figura 4

*Componentes del Talento Humano*

Fuente: Jericó, P. citado por Chiavenado, I. (2009) en el libro “gestión del talento humano” (p.31).

El talento humano como parte de la gestión municipal es indispensable ya que juega un rol importante para el cumplimiento de metas y objetivos establecidos para el beneficio de la población según su jurisdicción.

- **Procesos.**

Según Medina, A. (2005), manifiesta que un proceso es una secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas cuyo resultado tiene valor interno para su usuario o cliente.

(International Organization for Standardization ISO, 2015), detalla que la gestión por procesos tiene la siguiente estructura:

Figura 5

*Gestión por Procesos en las Organizaciones*

Fuente: International Organization for Standardization ISO, 9000 (2015)

Uno de los componentes para una buena gestión en entidades públicas son los procesos, el enfoque en procesos ayuda a incrementar la productividad y contribuir a la generación de valor público, esto conlleva a lograr el máximo potencial de transformación de las iniciativas de cambio a efecto de lograr la potenciación de aprendizaje de colaboradores de la organización y por tanto su sostenibilidad, Medina, A. (2005). En base a este enfoque el cambio a la gestión por procesos incluye:

- ✓ Se basa en el incremento de la productividad; y en la generación de valor público, si no está presente la creación de valor, el cambio no tiene un resultado exitoso.
- ✓ Se basa en una lógica sistemática, ya que los resultados de un proceso pueden formar parte de otro, es así que se hace evidente que hay una interacción entre todos los componentes de una entidad.
- ✓ La entidad es un conjunto procesos que están interrelacionados.

- ✓ El aprendizaje obtenido otorga un valor a nivel de competencias en la entidad.

- ***Presupuesto.***

El presupuesto está muy relacionado con los ingresos públicos: impuestos, parafiscalidad, tasas, multas, patrimonio del Estado, endeudamiento y con el Manejo financiero de la oficina de tesorería, Trujillo, L. (2007).

De acuerdo a la aportación de muchos autores y Trujillo, L. (2007), el presupuesto es un plan económico donde se detalla todos los costes estimados para la realización de un proyecto en un determinado tiempo.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas, (2020), refiere que: “el presupuesto publico es un instrumento de gestión del Estado para el logro de objetivos en beneficio de la sociedad, a través de la prestación de servicios y logro de metas de cobertura con equidad, eficacia y eficiencia por las Entidades Públicas. En la cual establece los límites de gastos durante el año fiscal, por cada una de las Entidades del Sector Público y los ingresos que los financian, llamado techo presupuestal, acorde con la disponibilidad de los Fondos Públicos, a fin de mantener el equilibrio fiscal”.

***Tipos de presupuesto.***

De acuerdo al MEF, existe tres tipos de presupuesto público:

***Presupuesto por resultados.*** Es una estrategia de gestión pública que permite relacionar la asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios (productos) y a resultados en beneficio de la población, con la finalidad de permitir que estos puedan ser medibles. Para lograrlo es necesario el involucramiento y compromiso de las entidades públicas, definir responsables, generar información, y rendir cuentas.



***Presupuesto participativo:*** Es un instrumento de política y de gestión, por medio de ello las autoridades regionales y locales, así como las organizaciones de la población a través de sus representantes, definen de manera conjunta, cómo y a qué se van a orientar los recursos, las cuales están alineados al logro de las metas y objetivos concertados en un plan. Asimismo, el presupuesto participativo requiere de un gobierno con: controles a la ciudadanía, reforzamiento del sistema democrático, una moderna gestión a nivel pública y la participación ciudadana en la planificación.

***Presupuesto multianual*** Este es un Instrumento del proceso presupuestario, que contiene la asignación de los recursos del Estado por un periodo superior al año fiscal, enmarcado en el plan estratégico del gobierno y el Marco Macroeconómico Multianual.

### ***2.2.3. Calidad de Servicio Público***

#### **a) Calidad.**

International Organization for Standardization ISO, (2015), “Satisfacción del cliente ISO 9001:2015”, en su página Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force; define a la calidad como “el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos” (p.2).

Según Deming, W. (1988) citado por Larrea, P. (1991), “Calidad de servicio”, define la calidad “como una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua” (p.15). vale decir el autor plantea que la calidad es ser cada vez mejor, la mejora contrastante del producto o servicio, la cual puede superar

las expectativas de los clientes.

Asimismo, Deming W. (1989) citado por Alcalde, P. (2019), manifiesta que la calidad es determinada por el cliente ya de este depende la variabilidad del grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo de acuerdo a las necesidades del mercado, por ello la empresa debe de permanecer vigente, proteger su inversión, generar utilidades y mantener a sus trabajadores.

#### **b) Gestión de la Calidad Total (TQM).**

De acuerdo a Miranda & Chamorro (2007) citado por Benzaquen, J. (2018), mencionaron que el TQM es “un sistema basado en el enfoque total de sistemas que permiten a una organización desarrollar una cultura de mejoramiento continuo para cumplir su misión” (p.04). Además, tiene el objetivo de: “suministrar productos con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes y que, al mismo tiempo, logre la motivación y satisfacción de los colaboradores, gracias a una mejora continua de procesos en la organización y al involucramiento de todas las personas que conforman parte de ella”.

Según Grima, P. & Tormartorell, J. (1995), la calidad total es una manera de funcionar, es decir “una actividad científica, sistemática y llevada a cabo por toda la organización mediante la cual la empresa se debe a sus clientes a través de sus productos y servicios”, en pocas palabras es una manera de gestionar, la cual comprende por los siguientes elementos:

La gestión de calidad total es un proceso de actividades tal como lo definen el autor anterior, y en este proceso se encuentra los siguientes elementos:

- **Planificación:** en primer lugar, planificar la calidad.
- **Control:** Se refiere al control de la calidad según a las especificaciones

de la ISO 9000

- **Mejora:** Es un esfuerzo constante, por ello la administración tiene como obligación a buscar frecuentemente a reducir desperdicios y a la mejora de la calidad. Además, esto implica a actualizar los sistemas ya que es difícil enfrentar los nuevos retos con los métodos mismos.

### c) **Definición de la Calidad de Servicio.**

Presentamos, según diferentes autores, los siguientes criterios:

- ✓ **La calidad del servicio como comparativa entre las expectativas y las percepciones de los clientes.**

Según Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, W.J. (1985) citado por Setó, D. (2004), afirman que: “todas las personas entrevistadas apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o superar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

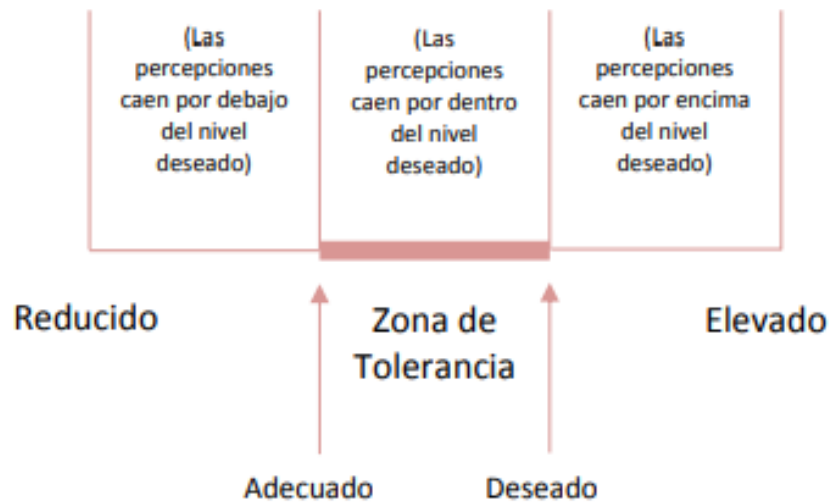
Cuando se habla de las expectativas se refiere a la expectativa del cliente con respecto al servicio y, por otro lado, “la percepción” es aquello que el cliente siente después de experimentar o recibir el servicio.

Entre ambos niveles de expectativa de servicio y la percepción se encuentra el “zona de tolerancia”. Los autores lo denominan así porque mientras esta zona es una brecha que separa de lo que el cliente desea con lo que el cliente percibe, asimismo es importante mencionar que cuando más amplia es esta brecha la organización tiene mucho por trabajar en el servicio para que el cliente reciba lo deseado. Esta zona en un momento estático varía de un cliente a otro, mientras que una perspectiva puede

variar para el mismo cliente.

Figura 6

*Niveles de Expectativas de los Clientes*



*Fuente:* Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, W.J. (1985) citado por Setó, D. (2004), “De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente”.

✓ **Como actitud/satisfacción de los clientes con los servicios del proveedor.**

Según Setó, D. (2004), manifiesta:

- Se dice una actitud porque lo esperado define la calidad inicial de un servicio.
- La primera experiencia percibida por el cliente, lo procesos desarrollados por la organización para brindar el servicio al cliente enmarca el primer momento donde se determina la calidad de servicio percibido.
- Quien brinde el servicio estará cambiando constantemente el nivel de calidad obtenido debido a lo que ofrece.
- El consumidor ve afectada su intención de compra cuando percibe

diferente el nivel de calidad de servicio.

✓ **Como estrategia competitiva de diferenciación.**

De acuerdo a otras aportaciones y de acuerdo a Keith, D. (1991), se puede afirmar que entregar grandes niveles de calidad de servicio al cliente, te conllevará al éxito y a ingresar a mercados restringidos, además esto ayuda a tener una ventaja significativa frente a los competidores.

Para poder plantear estrategias competitivas de diferenciación a través de un mayor nivel de servicio percibido es necesario saber: “cuáles son los componentes de la calidad del servicio, o dimensiones y las formas de medición de la misma. Y si existen unas dimensiones más importantes que otras, desde el enfoque de los clientes, o existen diferencias por sectores de actividad”.

**d) Características del servicio Público.**

De acuerdo a Berry y Parasuraman (1991) citado por Setó, D. (2004), considera que “el servicio es una entidad, cuya principal fuente de beneficio es intangible “(p.4).

Asimismo, de acuerdo al autor, expresa que los servicio tiene las siguientes características:

- **Inseparabilidad:** Los servicios de producen y consumen al mismo tiempo.
- **Tangibilidad:** Los servicios no es posible verlos, probarlos, sentirlos u

olerlos antes de adquirirlos.

- **Caducidad:** Los servicios no pueden ser almacenados.
- **Heterogeneidad o variabilidad:** se caracteriza así porque el grado de variabilidad va depender de quien los proporcionan, cuándo y dónde se proporcionan.

Seguidamente se hablará sobre el servicio público, esta denominación aboca a los servicios brindados por las instituciones públicas y otras similares, ya que consiste en todas aquellas actividades que realizan las municipalidades u otras instituciones del estado continuamente.

De acuerdo a Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (2000), para ofrecer un servicio de calidad en las instituciones del estado las características fundamentales que debe tener el servicio público son las siguientes:

- **Imparcialidad:** Encabeza la lista de los valores esenciales, este concepto va de mano con la equidad, cualquier usuario tiene las mismas condiciones de acceso a los servicios públicos de manera equitativa.
- **Legalidad:** Todos los servicios públicos atendidos deben respetarse los protocolos y normativas de atención a los usuarios de manera correcta, sin evasión y tampoco ninguna infracción a la Ley.
- **Integridad:** Los servidores públicos deben ser íntegros en la realización de sus tareas especialmente que tengan que ver en todo el proceso de atención al usuario, es decir el servidor público debe hacer sus actividades de buena para beneficio de la ciudadanía.

Asimismo, según el autor esto debe ser complementado con dos valores

muy importantes, eficiencia y la transparencia, lo cual responderá con mayor efectividad las exigencias de la sociedad y los cambios en la administración pública.

**e) Elementos de la Calidad de Servicio.**

Según Parasuraman (1991) citado por Alcalde, P. (2019), describe las siguientes dimensiones fundamentales bajo el cual se desarrolla la calidad de servicio:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. Es decir, consiste en realizar el servicio prometido con formalidad, exactitud y sin fallos. Esto supone a mantener su promesa de servicio.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio de forma eficiente.
- **Seguridad:** La capacidad y actitud de los empleados para inspirar confianza y seguridad.

Consiste en el nivel de competencia y cortesía del personal para brindar el mejor servicio al cliente, para que este pueda quedar satisfecho a la vez sentir tranquilidad de estar en manos de la organización apropiada.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### ***Gestión Municipal***

De acuerdo a Asensio, P. (2012), “comprende toda las acciones que realizan los organismos dependientes y municipales, orientados al logro de objetivos y cumplimiento

de metas preescritas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos materiales y financieros”.

Por otro lado, en referencia a Pérez, P. (2003), Se refiere a “la capacidad de identificar problemas, analizar opciones, acordar prioridades y orientar los programas y planes de desarrollo municipal a la consecución de resultados positivos para el beneficio de la población”.

### ***Talento Humano.***

Chiavenato, I. (2009), define al talento humano como “el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito” (p.26).

### ***Procesos.***

De acuerdo a International Organization for Standardization ISO 9000, (2015), define este concepto como: “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Según Medina, A. (2005), manifiesta que es una secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas cuyo resultado tiene valor interno para su usuario o cliente, además constituye una forma para incrementar la productividad y contribuir al proceso de creación de valor público.

### ***Presupuesto.***

Trujillo, J, (2007), el presupuesto es un plan económico, en la cual se establece cifras anticipadas de valores monetarios que estime el coste que se va suponer para llevar a cabo un proyecto en un determinado tiempo.



### ***Calidad de Servicio Público***

Según Kotler, P. y Armstrong, G. citado por Setó, D. (2004), el servicio es “una actividad o un beneficio que una parte puede ofrecer a otra, la cual es esencialmente intangible, y no resulta en la posesión de alguna cosa” (p.5).

De acuerdo a Setó, D. (2004), define la calidad de servicio desde la percepción del cliente como “la valoración y evaluación que este hace a la excelencia o superioridad del servicio” (p. 103).

De acuerdo a Karl, A. (2017) citado por Alcalde, P. (2019), afirma que “calidad de servicio es el momento de verdad, es decir es una situación en el que cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de servicio” (p.200).

### ***Capacidad de Respuesta***

Según Setó, D. (2004), es la “disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p.23).

Según Parasuraman, A. (1991) citado por Alcalde, P. (2019), define a la capacidad de respuesta como “el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente” (p.310).

### ***Fiabilidad***

De acuerdo a Setó, D. (2004), sobre la fiabilidad un elemento importante de evaluar en la calidad de servicio define como la “habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable” (p.23).

### ***Seguridad***

Según Setó, D. (2004), refiere que la seguridad es aquellos “conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente” (p.23).

## Capítulo III

### III. Hipótesis

#### 3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

#### 3.2. Hipótesis Específicos

- ✓ Existe relación significativa entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.
- ✓ Existe relación significativa entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.
- ✓ Existe relación significativa entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

### 3.3. Variables (Operacionalización Conceptual y Operacionalización)

Tabla 1

Operacionalización de Variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable Independiente:</b>  <b>Gestión Municipal</b>	Según Pérez, P. (2003), la gestión municipal se refiere “a la capacidad de identificar problemas, analizar opciones, acordar prioridades y orientar los programas y planes de desarrollo municipal a la consecución de resultados positivos para el beneficio de la población”.	<b>Gestión Municipal</b>  “La gestión municipal es un proceso que incluye la correcta y eficiente administración de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos de la municipalidad, a fin de satisfacer las necesidades de la población e impulsar el desarrollo del territorio.”	<b>Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades y destrezas</li> <li>Conocimientos.</li> <li>Valores y principios éticos.</li> </ul>	Ordinal
			<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico y planificación</li> <li>Ejecución de planes y proyectos.</li> <li>Seguimiento y control.</li> <li>Evaluación</li> </ul>	
			<b>Presupuesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación Financiera.</li> <li>Techo presupuestal.</li> <li>Capacidad de gasto.</li> </ul>	
<b>Variable Dependiente:</b>  <b>Calidad de Servicio Público</b>	De acuerdo a Karl A. (2017) citado por Alcalde, P. (2019), manifiesta que “calidad de servicio es el momento de verdad, es decir es una situación en el que cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de servicio” (p.200).	<b>Calidad de Servicio Público</b>  “La calidad de servicio es el momento de verdad, es decir es una situación en que el usuario se pone en contacto con cualquier aspecto que tenga relación con la organización y obtiene una impresión de la calidad del servicio.”	<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapidez para responder a la demanda.</li> <li>Disposición a ayudar.</li> <li>Cortesía</li> </ul>	Ordinal
			<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afronta problemas</li> <li>Rompe con la rutina</li> <li>Brinda confianza</li> <li>Cumple con lo prometido</li> </ul>	
			<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Credibilidad</li> <li>Profesionalismo</li> <li>Competencia</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo IV

### IV. Metodología

#### 4.1. Método de Investigación

Se hizo uso del método científico y como método específico el descriptivo ya que según, Hernández, R. (2014), explican que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que someta un análisis.

Es decir, en un estudio donde sólo describe la relación de las variables del estudio, seleccionando una serie de cuestionarios, las cuales mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se ha investigado. Este tipo de investigación permite conocer las características que relacionan entre el liderazgo y el desempeño laboral.

#### 4.2. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básica, o también denominada pura, teórica o dogmática. Este tipo de investigación de acuerdo a Valderrama, S. (2002) “se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él, con el objetivo de incrementar y enriquecer los conocimientos científicos” (p.22). La investigación básica pone énfasis en desarrollar un marco teórico y la recolección de datos para generar un nuevo conocimiento, que posteriormente servirá para una investigación de tipo aplicada.

### **4.3. Nivel de Investigación**

El presente estudio fue de nivel de investigación correlacional, de acuerdo a Hernandez, R. (2014), un estudio correlacional se refiere a “asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.126). Asimismo, manifiesta que la finalidad del nivel de investigación correlacional es conocer el grado de relación que exista entre dos o más variables, conceptos o categorías. Considerando que, para evaluar el grado de relación o asociación entre dos variables, primero se mide cada una de estas para luego establecer las vinculaciones.

### **4.4 Diseño de Investigación**

Se aplicó un diseño no experimental y de corte transversal, ya que es una investigación en donde no se manipulan las variables estudiadas, ni siquiera se tiene la intención de generar cambios en forma intencional en las variables ya se sea dependiente o independiente. Valderrama, S. (2002).

Asimismo, la recolección de datos se dio en un periodo de tiempo dado, es decir en un solo momento, así como también se aplicó a una muestra definida.

### **4.5. Población y Muestra**

#### ***4.5.1. Población.***

En referencia a Valderrama, S. (2002), manifiesta que la población es “el conjunto de la totalidad de las medidas de la(s) variable (s) en un estudio, en cada una de las unidades del universo” (p.183).

La población estuvo conformada por 20 trabajadores tanto en técnico, profesional y personal de apoyo que hacen gestión, entre contratados y nombrados, de ambos sexos (femenino y masculino).

#### **4.5.2. Muestra.**

De acuerdo a Hernández, R. (2014), indica que la muestra es un grupo pequeño y representativo de la población o universo, de las cuales se recolectan datos para el estudio.

La investigación se trabajó con la muestra censal, la cual estuvo conformada por la misma cifra que la población, por el número reducido de personal de la institución.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En la presente investigación se empleó la técnica de recolección de datos a través de las encuestas, la cual permitió medir las variables de estudio en un mismo momento, de manera que se pueda cumplir los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas.

Las encuestas se utilizaron, en primer lugar, con el objetivo de identificar y medir el grado de relación entre Gestión Municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica.

Asimismo, se utilizó una técnica complementaria que es la observación directa, que mediante esto se pueda abstraer de la realidad los procesos de transacción, elementos y agentes que interactúan de forma dinámica en todo el proceso de la organización. Para esto utilizamos la ficha de observación.

#### **4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

En primer lugar, se utilizó el programa Excel para ordenar los datos obtenidos mediante la encuesta y la ficha de observación, es decir construir un base de datos.

Asimismo, se utilizará el programa SPSS V24 para procesar dichos datos en los siguientes niveles:

*Estadística descriptiva:* se utilizó con el fin de resumir la información contenida en los datos mediante gráfico de barras y los estadísticos descriptivos, de esta forma se pudo entender y comprender mejor la información obtenida.

*Estadística inferencial:* esto se llevó a cabo para poder probar la hipótesis, mediante el Rho Spearman, la cual mide el grado de correlación que existe entre las variables de estudio. Para ello las variables serán definidas de tipo cualitativas con medición en la escala ordinal.

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta la tratativa de la información brindada por la Unidad de análisis con ética y transparencia, asumiendo todas las condiciones brindadas por la entidad al emitirnos el documento de autorización para realizar la investigación, mostrando respeto, integridad y un trabajo responsable; asimismo se estuvo cumpliendo con las disposiciones del reglamento vigente.

De la misma forma, se tomó en consideración y con mucho cuidado la utilización de los parámetros establecidos por la comunidad científica, en cuanto a las referencias bibliográficas, citas y demás formas preestablecidas.



## Capítulo V

### V. Resultados

En este capítulo se desarrolló la recolección, análisis y procesamiento de datos, para ello se utilizó las diversas herramientas e instrumentos mencionados anteriormente.

Cabe mencionar que, para organizar los datos se utilizó el Excel y el spss V 24 para procesarlo; estos resultados que se mostrará en las siguientes paginas son respuestas cuantitativa y cualitativamente a los problemas de investigación planteados. Además, se ha demostrado a través del estadígrafo Rho de spearman, si hipótesis plateada es verdadera o falsa.

A continuación, se mostrará, en primer lugar, la descripción de resultados de las variables y dimensiones, seguidamente la contrastación de la hipótesis general y específicas.

#### 5.1. Descripción del Resultados

Tabla 2.

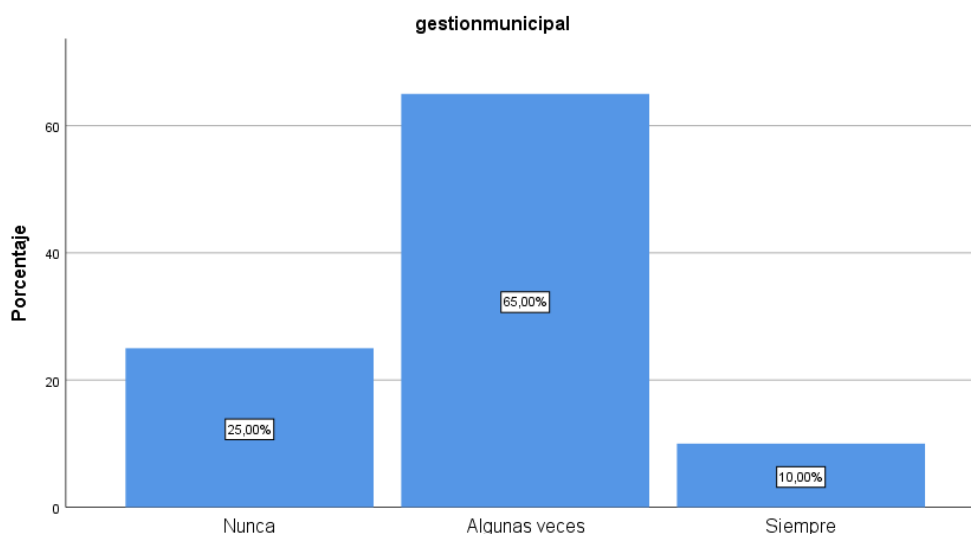
*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Gestión Municipal*

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Muy malo		5	25,0	25,0	25,0
	Algunas veces	Regular		13	65,0	65,0	90,0
	Siempre	Muy buena		2	10,0	10,0	100,0
	Total			20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

Figura 7

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Gestión Municipal*



Fuente: Tabla 2

**Interpretación:** En la tabla 2 y gráfico 7, hay un total de 20 trabajadores encuestados en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, el 25% señaló que la gestión municipal es muy mala, por otro lado, el 65% manifestó que es regular y por último el 10% de los mismos afirmaron que es muy buena. De acuerdo a ello, se deduce que, la gran mayoría de los trabajadores de dicha entidad considera que la gestión municipal es regular, por ello buscan de alguna manera mejorar en ese aspecto durante el periodo que le corresponde al alcalde actual.

Tabla 3.

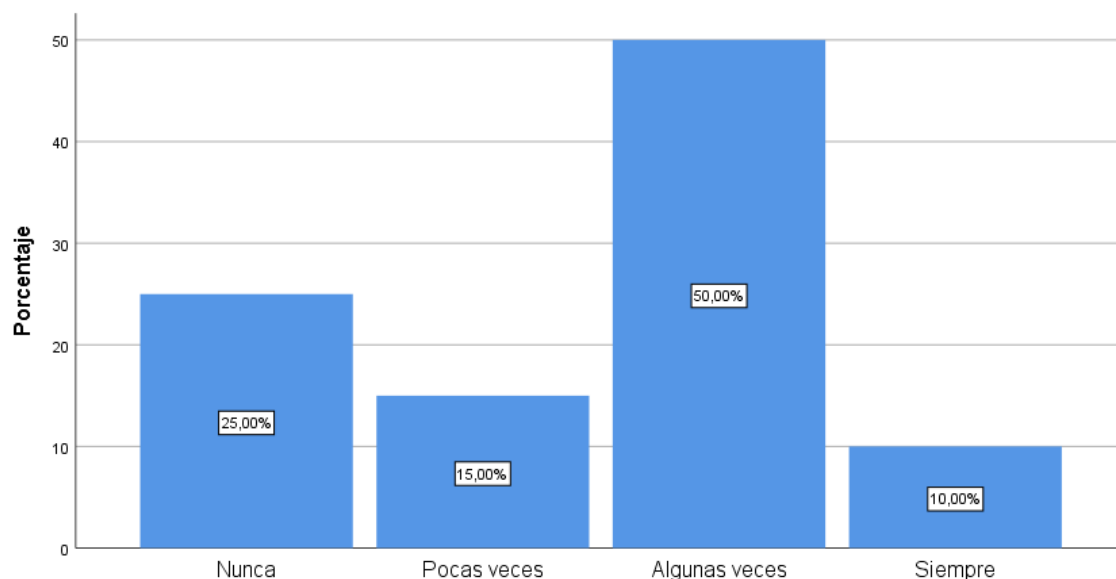
*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Talento Humano*

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Muy incompetente		5	25,0	25,0	25,0
	Pocas veces	incompetente		3	15,0	15,0	40,0
	Algunas veces	indiferente		10	50,0	50,0	90,0
	Siempre	Muy competente		2	10,0	10,0	100,0
	Total			20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

Figura 8

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Talento Humano*



Fuente: Tabla 3

**Interpretación:** En la tabla 3 y gráfica 8, se observó que del total de encuestados en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica, el 25% manifiestan que son totalmente incompetentes en su puesto de trabajo, asimismo el 15% sientes que son incompetentes, por otro lado, el 50% manifiestan ser indiferentes en sus labores lo cual indica lo hacen por cumplir sin importar el logro de la misión y visión institucional, finalmente el 10% consideran ser muy eficientes.

Tabla 4

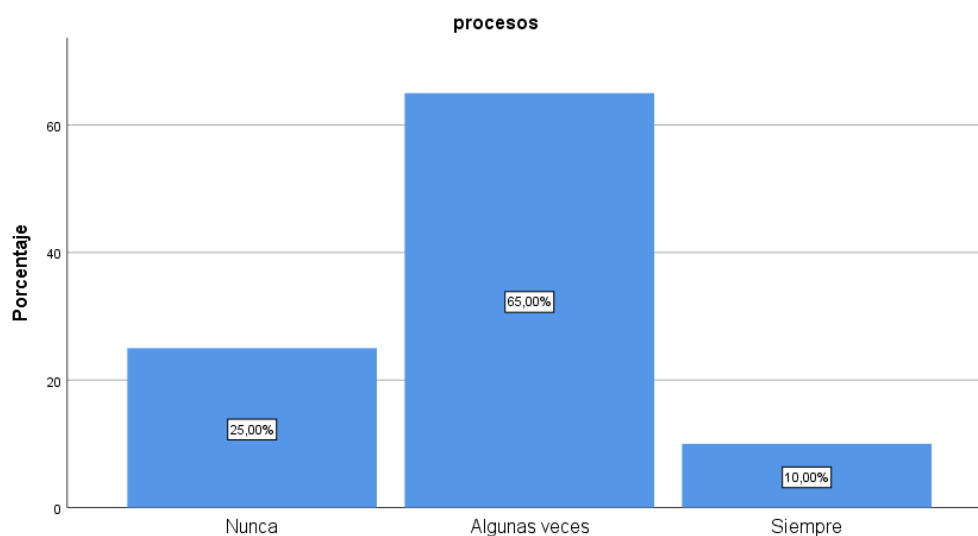
*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Procesos*

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Muy deficiente		5	25,0	25,0	25,0
	Algunas veces	Aceptable		13	65,0	65,0	90,0
	Siempre	Muy eficiente		2	10,0	10,0	100,0
Total				20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

Figura 9

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Procesos*



Fuente: Tabla 4

**Interpretación:** En la tabla 4 y grafica 9, se observó que el 25% de un total de 20 trabajadores encuestados manifiestan que los procesos implantados en la entidad son muy deficientes, asimismo el 65% indican que es aceptable, y por último un 10% de los mismo indican que es muy eficiente. De acuerdo a las opiniones dadas se observó que gran parte de los trabajadores indican que los procesos implantados en el municipio son aceptables o moderadamente eficientes, vale decir hay mucho que mejorar para obtener mejores resultados.

Tabla 5

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Presupuesto*

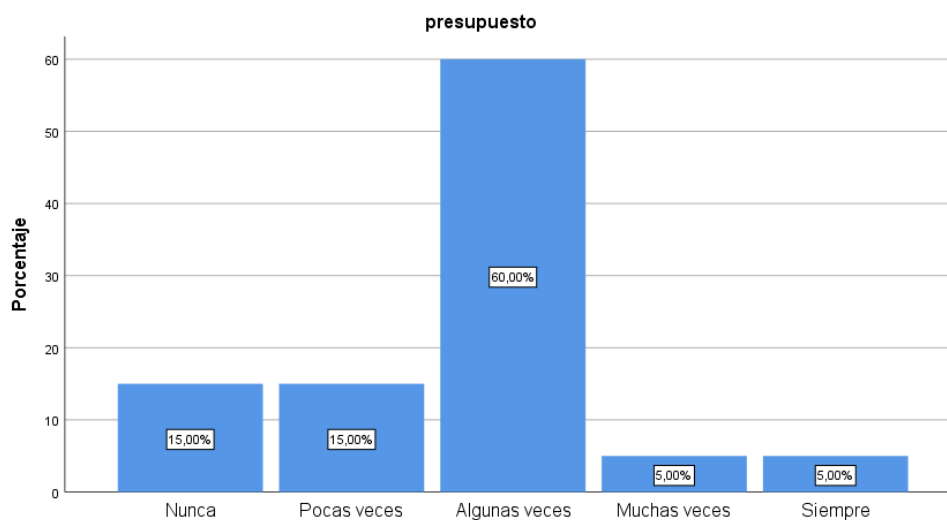
Escala inicial		Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Desconoce su aplicación	3	15,0	15,0	15,0
	Pocas veces	Conoce poco	3	15,0	15,0	30,0
	Algunas veces	Indiferente a su aplicación	12	60,0	60,0	90,0
	Muchas veces	Aplica moderadamente	1	5,0	5,0	95,0
	Siempre	Aplica satisfactoriamente	1	5,0	5,0	100,0

Total	20	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

Figura 10

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Presupuesto*



Fuente: Tabla 5

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 5 y gráfica 10 se denotó que, de un total de 20 encuestados, el 15% desconoce que es presupuesto, de la misma forma otro 15% manifiestan que conoce poco, el 60% son indiferentes a su aplicación, finalmente el 5% del mismo indican que aplican moderadamente y el otro 5% manifiestan aplicar satisfactoriamente. De todo ello, gran parte de los trabajadores se sienten indiferentes a la aplicación del presupuesto público.

Tabla 6

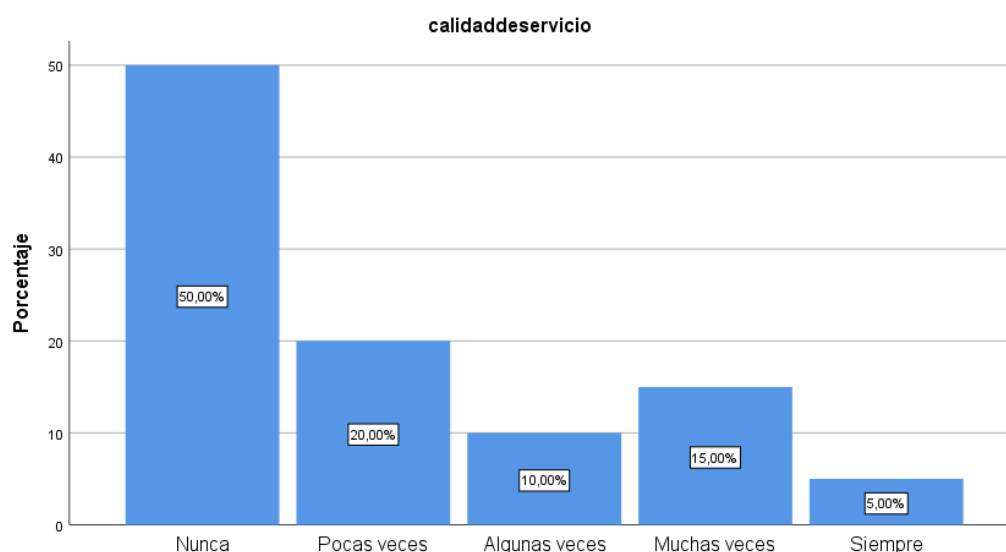
*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Calidad de Servicio*

Escala inicial	Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Muy mala	10	50,0	50,0	50,0
	Pocas veces	Mala	4	20,0	20,0	70,0
	Algunas veces	Regular	2	10,0	10,0	80,0
	Muchas veces	Bueno	3	15,0	15,0	95,0
	Siempre	Muy bueno	1	5,0	5,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

Figura 11

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Calidad de Servicio*



Fuente: Tabla 6

**Interpretación:** Según la tabla 6 y grafica 11, el 50% manifestó que la calidad de servicio público percibido por usuarios del distrito de Conayca es muy mala, asimismo el 20% indicaron que es mala, el 10% de los mismos señalaron que la calidad de servicio entregado es regular, finalmente el 5% indicó que es muy bueno. De acuerdo a estas opiniones, gran parte de los usuarios del distrito de Conayca califican al servicio brindado por el municipio como muy mala.

Tabla 7

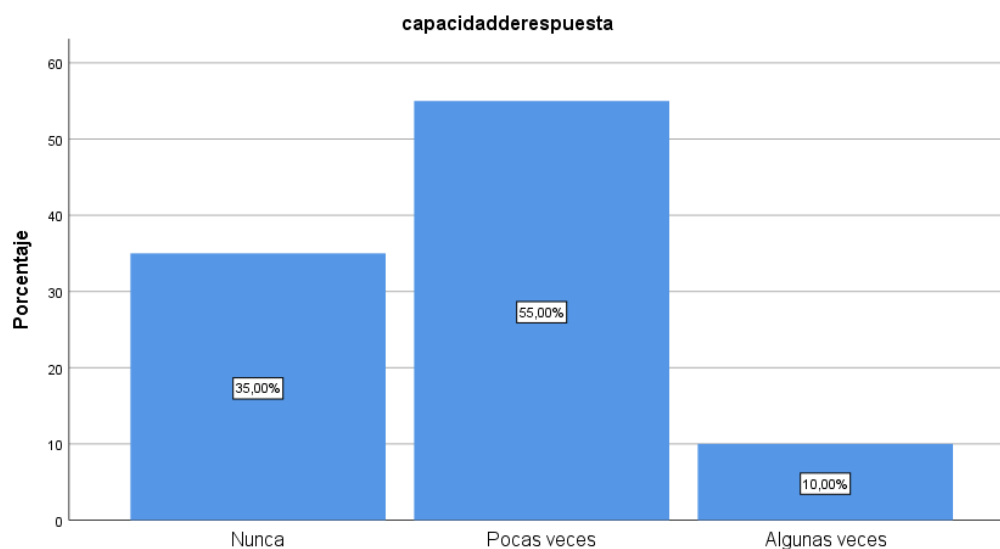
*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Capacidad de Respuesta*

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Muy malo	7	35,0	35,0
	Pocas veces	Malo	11	55,0	90,0
	Algunas veces	Regular	2	10,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

Figura 12

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Capacidad de*



*Respuesta*

Fuente: Tabla 7

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 7 y grafica 12, del total de encuestados el 35% de los usuarios manifestaron que la capacidad de respuesta por parte del Municipio del distrito Conayca es muy mala, asimismo el 55% señalaron que es malo y el 10% indicaron que es regular. De las diferentes opiniones recibidas se deduce que, la gran mayoría de usuarios del distrito de Conayca perciben que la capacidad de respuesta a sus peticiones por parte del municipio es mala.

Tabla 8

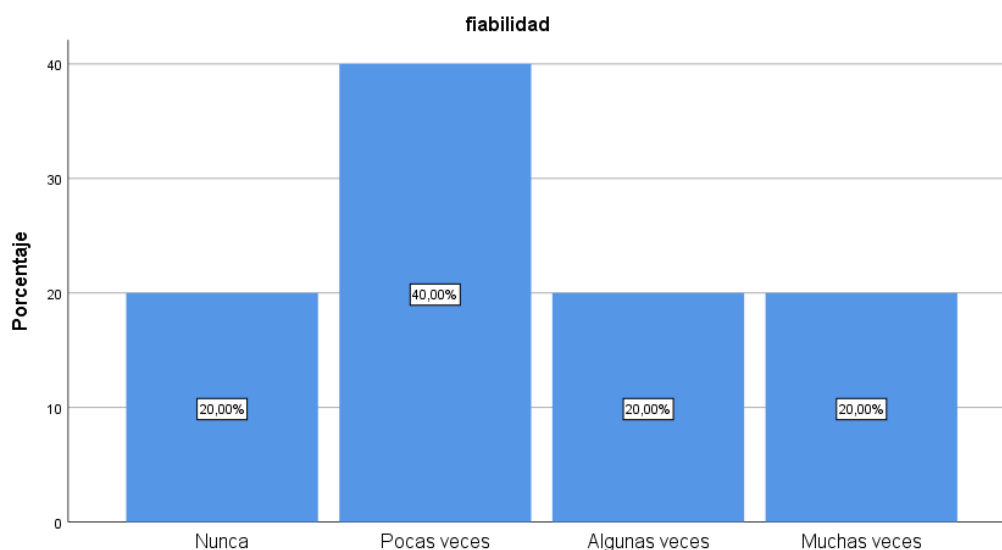
*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Fiabilidad*

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	Muy malo	4	20,0	20,0	20,0
Pocas veces	Malo	8	40,0	40,0	60,0
Algunas veces	Regular	4	20,0	20,0	80,0
Muchas veces	Bueno	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

Figura 13

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Fiabilidad*



Fuente: Tabla 7

**Interpretación:** Según la tabla 7 y grafica 13, se denotó que del total de encuestados el 20% de los usuarios indicaron que la fiabilidad transmitida por el municipio del distrito de Conayca es muy mala, asimismo el 40% señalaron que es mala, el 20% manifestaron que es regular y finalmente el otro 20% indicaron que es bueno. En base a estos resultados se deduce que la mayor parte de usuarios de la Municipalidad Distrital de Conayca señalaron que la fiabilidad transmitida es mala.



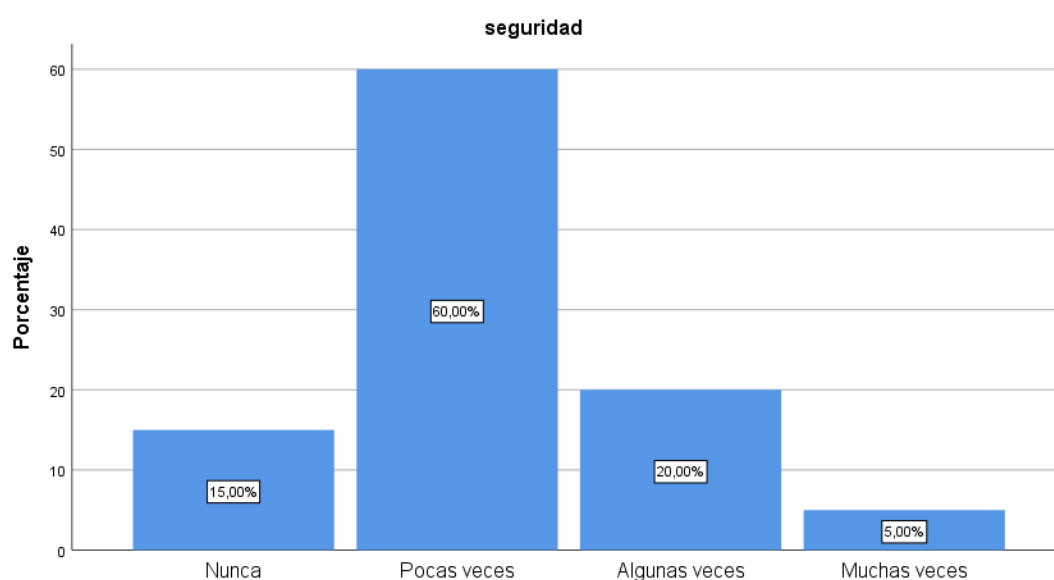
Tabla 9

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Seguridad*

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Muy inseguro		3	15,0	15,0	15,0
	Pocas veces	Inseguro		12	60,0	60,0	75,0
	Algunas veces	Indiferente		4	20,0	20,0	95,0
	Muchas veces	Seguro		1	5,0	5,0	100,0
Total				20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

Figura 14

*Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión Seguridad*

Fuente: Tabla 9

**Interpretación:** En la tabla 9 y gráfica 14, el 15% del total de encuestados se sienten muy inseguros cuando reciben algún servicio por parte del municipio del distrito de Conayca, asimismo el 60% señalaron que se sienten inseguros, el 20% manifestaron sentirse indiferentes y finalmente el 5% indicaron sentirse seguros. De acuerdo a estos resultados se deduce que, la mayoría de usuarios del municipio del distrito de Conayca indicaron sentirse inseguros al recibir algún tipo de servicio por parte de esa entidad.

## 5.2. Contraste de Hipótesis

### 5.2.1. Contraste de Hipótesis General.

H1: Existe relación significativa entre gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre gestión municipal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

Tabla 10

*Relación entre Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público.*

			Gestión Municipal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,632**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	20	20
	CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	Coefficiente de correlación	-,632**	1,000
Sig. (bilateral)		,003	.	
	N	20	20	

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

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El coeficiente Rho Spearman hallado es de  $rs=-0,632$  con una significación bilateral de  $p=0.003$ , siendo este último valor inferior a 5%, lo cual indica que el coeficiente hallado es significativo, de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación negativa considerable entre la variable gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica. Cabe mencionar que, teniendo una correlación negativa considerable, el municipio trata de brindar un servicio de calidad, pero no está siendo lo suficientemente bueno, por ello gestión municipal en el Distrito de Conayca no es bien vista.

### 5.2.1. Contraste de Hipótesis Específicos.

#### a) Primera hipótesis específica

H1: Existe relación significativa entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica -2020.

Tabla 11

*Relación entre Gestión Municipal y Capacidad de Respuesta.*

Correlaciones			Gestión Municipal	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,559*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	20	20
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	-,559*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	20	20

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

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 11 se observó que, el coeficiente Rho Spearman hallado es de  $r_s = -0,559$  con una significación bilateral de  $p = 0,010$ , siendo este último valor inferior a 5%, en base a la regla de decisión indica que el coeficiente hallado es significativo, asimismo el índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación negativa considerable entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica.

**b) Segunda hipótesis específica.**

H1: Existe relación significativa entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

Tabla 12

*Relación entre Gestión Municipal y Fiabilidad.*

			Correlaciones	
			Gestión Municipal	Fiabilidad
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,470*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	20	20
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	-,470*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	20	20

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

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 12, se observó que el coeficiente Rho Spearman hallado es de  $rs=-0,470$  con una significación bilateral de  $p=0.036$ , siendo este último valor inferior a 5%, lo cual indica que el coeficiente hallado es significativo, de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación negativa media entre la variable gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica.

c) **Tercera hipótesis específica.**

H1: Existe relación significativa entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020.

Tabla 13

*Relación entre Gestión Municipal y Seguridad.*

			Correlaciones	
			Gestión Municipal	Seguridad
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,419
		Sig. (bilateral)	.	,066
		N	20	20
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	-,419	1,000
		Sig. (bilateral)	,066	.
		N	20	20

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En relación a la tabla 13, se dedujo que el coeficiente Rho Spearman hallado es de  $rs=-0,419$  con una significación bilateral de  $p=0.066$ , siendo este último valor superior a 5%, lo cual indica que el coeficiente hallado no es significativo, de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica correlación negativa media entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica.

## **Análisis y Discusión de Resultados**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica.

La investigación tuvo limitantes por parte de la unidad de análisis, respecto a disponibilidad y apertura de información respecto a los sujetos de estudio. Obteniéndose un grado de confiabilidad muy alto para el primer instrumento con un valor de 0.981 y para el segundo instrumento indicó ser alto con un valor de 0.783, todo ello de acuerdo al baremo de interpretación correspondiente, aplicando y analizando la información que a continuación se detalla:

Respecto a la información obtenida y analizada, para la primera variable Gestión municipal, se identificó que, los 20 servidores públicos sometidos a estudio, el 65% (13) manifestaron que es regular, lo cual indica que la gestión municipal dirigido por el gerente municipal probablemente no se están tomando en cuenta los procesos que involucra la gestión o se omiten, así como también puede ser que no está bien diseñado, por ello sería imprescindible buscar mejorar durante el periodo que le corresponde al alcalde actual.

En relación a las dimensiones, en base a la muestra total conformada por 20 servidores públicos; para la primera dimensión talento humano, se identificó que un 50% (10) manifiestan ser indiferentes en el cumplimiento de sus labores, lo cual indica que lo hacen por cumplir, dejando de lado el logro de los objetivos, misión y visión institucional; en tanto para la segunda dimensión procesos, se halló que un 65% (13) de los sujetos expresan que los procesos implantados en el municipio son moderadamente eficientes, vale decir hay mucho que mejorar para obtener buenos resultados; para la tercera dimensión presupuesto,

se identificó que un 60% (12) de los sujetos expresan que son indiferentes a su aplicación, es decir tienen conocimiento respecto a ello mas no saben de su aplicación en la institución.

En tanto, para la segunda variable calidad de servicio público, se identificó que, de los 20 sujetos sometidos a estudio, un 50% (10) manifiestan que el servicio brindado por el municipio del distrito de Conayca es muy mala, por tanto, esto en los usuarios les generan malestares, disgustos y muchas veces se enojan.

Con respecto a las dimensiones de la investigación, en base a la muestra considerada de 20 sujetos; para la primera dimensión capacidad de respuesta, se identificó que un 55% (11) indicaron que la capacidad de respuesta a sus peticiones por parte del municipio del distrito de Conayca es mala; para la segunda dimensión fiabilidad, un 40% (8) manifiestan que la fiabilidad transmitida por parte del municipio es mala, los usuarios no sienten confianza en la institución, por ello cuando desean algún servicio tienen que hacer seguimiento hasta donde no les corresponde; para la tercera dimensión seguridad, un 60% (12) expresan que se sienten inseguros al recibir los servicios municipales del distrito de Conayca, ocasionándoles angustias y problemas futuros.

Todos los resultados anteriores permitieron contrastar la hipótesis general planteada que consistió en la verificación de que *gestión municipal se relaciona significativamente con calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca*, según la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ( $\text{sig. } p. = 0.003 < \alpha = 0.05$ ) y que la mencionada relación es negativa considerable ( $r_s = -0.632$ ), por lo que, puede decirse que la gestión municipal si se relaciona significativamente y de forma inversa con la calidad de servicio. Al respecto, Huamán, J. (2017), realizando incapie a la calidad de servicio, el autor llega a un resultado similar utilizando un método distinto, donde el 85.0% de los encuestados manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que

brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad.

Asimismo, Briceño, Y. (2016), manifestó que la gestión municipal tiene una relación de influencia directa con la calidad de servicio público porque si mejora la gestión municipal en efecto el servicio será excelente y viceversa, el autor agrega que apenas superan el nivel medio de 50.00 puntos, existiendo un amplio margen por superar dado que el nivel ideal sería de 100 puntos.

En tanto para la primera hipótesis específica, que consistió en verificar si *Existe una relación significativa entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica*, según la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ( $sig. p. = 0.010 < \alpha = 0.05$ ) y que la mencionada relación es negativa considerable ( $r_s = -0.559$ ), se deduce que la gestión municipal se relaciona significativamente e inversamente con la capacidad de respuesta. En tanto, Huanca, L. (2019), respecto a gestión municipal llega a un resultado contraria, señala que existe una fuerte relación entre gestión municipal y calidad de vida de la población ( $r=79\%$ ;  $Chi^2=306.043$ ,  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ ;  $\alpha=96.9\%$ ). Además, las dimensiones como el personal municipal ( $r=74.3\%$ ;  $Chi^2=163.177$ ,  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ ;  $\alpha=94.6\%$ ) y la corrupción ( $r=86.5\%$ ;  $Chi^2=170.205$ ,  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ ;  $\alpha=94.9\%$ ) también tienen una alta relación. La autora llegó a un resultado diferente, lo determinó con la utilización de un método estadístico distinto; lo que refleja este resultado es que la relación fuerte entre ambas variables, hace que el cambio que vaya sucede para bien o para mal en la primera variable gestión municipal en efecto afectará a la segunda calidad de vida.



Para la segunda hipótesis específica, que consistió en verificar si *existe una relación significativa entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica*, según la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ( $\text{sig. } p. = 0.036 < \alpha = 0.05$ ) y que la mencionada relación es negativa media ( $r_s = -0.470$ ), la gestión municipal si se relaciona significativamente y de forma inversa con la fiabilidad. Respecto a la dimensión fiabilidad Tonato, B. (2017), señala que el proceso de atención que siguen los usuarios tiene muchas deficiencias en el aspecto estructural, comunicacional y de talento humano; asimismo el usuario externo percibe una calidad de servicio del 54.4% que representa poca satisfacción en relación al servicio recibido. Aclara un punto importante que es sobre el talento humano es quien va transmitir fiabilidad a través de sus labores al usuario final

Asimismo, Rivera, S. (2019), señala que “las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta donde presentan brechas negativas muy altas, las cuales deben ser minimizadas y para llegar a eso se debe mejorar los procesos y dar responsabilidades a cada área que tiene contacto con el cliente, establecer estrategias de servicio enfocadas a los clientes exportadores”.

Para la tercera hipótesis específica, que consistió en verificar si *existe una relación significativa entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica*, según la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es falsa ( $\text{sig. } p. = 0.066 < \alpha = 0.05$ ) y que la mencionada relación es negativa media ( $r_s = -0.419$ ), la gestión municipal no se relaciona significativamente y de forma inversa con la seguridad. Como se sabe la seguridad implica brindar confianza, protección y vinculación al usuario,

y esto depende de muchos factores, pero hay un factor clave el talento humano, por ello citamos a López, P. (2018), manifiesta que “existe una relación significativa de la gestión del talento humano con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”. Ha demostrado que existe una correlación positiva muy alta ( $r= 0.969$ ), el conocimiento: ( $r=0.902$ ), las habilidades: ( $r=0.900$ )y las actitudes ( $r=0,792$ ), muestran que hay una correlación positiva alta.

### Conclusiones

1. Se denota que existe una relación significativa e inversa ( $r_s=-0,632$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión municipal y calidad de servicio público. Además, se verificó que la relación antes mencionada se da a un nivel negativo considerable; por lo tanto, se afirma que, la Municipalidad Distrital de Conayca está tratando de brindar un servicio de calidad a los usuarios finales (población del Distrito de Conayca), sin embargo, no es suficiente, es por ello que la gestión municipal en dicha institución es criticada.
2. Se expresa que, existe una relación significativa e inversa ( $r_s=-0.559$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión municipal y capacidad de respuesta. Además, se verifico que la relación antes mencionada es de nivel negativo considerable; por lo tanto, se afirma que, el municipio de Conayca se esfuerza en brinda capacidad de respuesta óptima al usuario final, sin embargo, no es suficiente, en efecto la gestión municipal no está teniendo buena acogida.
3. Se denota que, existe una relación significativa ( $r_s=-0.470$   $p<0.05$ ) entre gestión municipal y fiabilidad. Además, se verificó que la relación antes mencionada se da a un nivel negativo medio; por lo tanto, se afirma que, el municipio de Conayca trabajan con fiabilidad (confianza) al momento de entregar el servicio al usuario final, pero no es lo suficientemente bueno, por ello la gestión municipal no es bien vista por la población del Distrito de Conayca.
4. Se señala que, no existe una relación significativa ( $r_s=-0.419$ ,  $p>0.05$ ) entre gestión municipal y seguridad. Por lo tanto, siendo este valor no significativo, se procedió a aceptar la hipótesis nula y rechazando la alterna.

## Recomendaciones

1. El área competente de la Municipalidad del Distrital de Conayca, deberá alinear la formación técnico-profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local, esto permitirá revitalizar y ampliar el accionar de los servidores públicos a la formación técnico-profesional. Con la competencia que les caracterizará podrán trabajar con un enfoque orientado al bienestar de la población de dicho distrito, en ello incluye brindar servicio de calidad.
2. Para mejorar en la capacidad de respuesta al usuario, el área competente deberá trabajar en reducir costos de transacción y tiempos de trámites requeridos por los usuarios (población del distrito de Conayca-Huancavelica), de modo que estos puedan obtener lo que solicitaron o desean con mayor facilidad, en menor tiempo y menor costo posible.
3. El municipio de Conayca debería mejorar sus sistemas tecnológicos e infraestructura física, ello contribuirá a resguardo de la información y demás recursos de dicha entidad, salvaguardar todo lo que le pertenece al pueblo, todo ello en beneficio a la población, para bríndale servicio de calidad, brindándole confianza, trato con cercanía, amabilidad, etc.
4. El área competente del Municipio del Distrito de Conayca, deberá llevar un control estricto a nivel interno y externo de los agentes de seguridad (serenazgo), con el fin de cumplir con sus funciones en beneficio de la población, brindándoles seguridad y tranquilidad, asimismo ayudará a identificar las deficiencias que obstaculizan para alcanzar los objetivos, para luego ser corregidas.

## Referencias Bibliográficas

- Alcalde, P. (2019). *Fundamentos, Herramientas y Gestión de la Calidad para Pymes*. Madrid, España: Printer in Spain.
- Alcalde, P. (2019). *Fundamentos, Herramientas y Gestión de la Calidad para Pymes*. Madrid, España: Printer in Spain.
- Asensio, P. (2012). *Gestión Pública*. Madrid, España: Diaz de Santos, S.A.
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Publicaciones Universidad & Empresas*, 1-20. Obtenido de <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Briceño, Y. (2016). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016. (tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Congreso de la República. (Ley N° 277785). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC\\_Ley27785.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf)
- Chiavenado, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra edición ed.). Ciudad de México, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Ciudad de Mexico, México: Mienbro de la Cámara Nacional de la Industria.

- Chunga, E. (2018). Los servicios público y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay. (*tesis de maestría*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Grima, P., & Tormartorell, J. (1995). *Tecnicas para la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Publicaciones Diaz de Santos S.A.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Huamán, J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. (*tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Huanca, L. (2019). Gestión Municipal y la Calidad de Vida de la población del Distrito de Villa el Salvador, 2012-2016. (*tesis de licenciatura*). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
- Iglesias, A. (2013). *Emprendimiento y Gestrion Empresarial*. Madrid, España: ESIC.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Gestión Municipal*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/>
- International Organization for Standardization ISO. (2015). *Acerca de nosotros: Secretaria Central del ISO en Ginebra*. Obtenido de Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

- Intriago, E., & Mendoza, M. (2017). Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Keith, D. (1991). *Calidad en el Servicio de los Clientes*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
- López, A. (2018). La gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tinto María, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, D. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rach's de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Luanda, Angola: INTEC.
- Metcalfe, L., & Sue, R. (1989). *La modernización de la Gestión Pública*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (Agosto de 2020). Presupuesto público. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (8 de Mayo de 2020). Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión pública. *El peruano*, págs. 4-5.

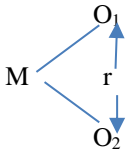
- Navarro, C., & Allpas, L. (2017). Relación entre la gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento. (*Tesis de Maestría*). Universidad del Pacífico, Tegucigalpa, Honduras.
- Organización de los Estados Americanos. (2016). *Gobierno Municipal Abierto en América Latina*. Washington: Bardo Industries. Obtenido de [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno\\_Municipal\\_Abierto.pdf](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno_Municipal_Abierto.pdf)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2000). *Confianza en el Gobierno*. Ciudad de Mexico, México: OCDE.
- Peréz, C. (2003). *Descentralización, municipio y gestión urbana*. Santo Domingo, República Dominicana: INTEC.
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la difelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC.
- Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención Universidad del IESS del Distrito metropolitano de Quito, 2014 - 2016. (*Tesis de Maestría*). Universidad de Posgrado del Estado, Quito, Ecuador.
- Trujillo, J. (2007). *Presupuesto, una aproximación desde la planeación y el gasto público*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigacion científica*. Lima, Perú: SMarcos.



## ANEXOS

## Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

## Título: Gestión Municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca. Huancavelica - 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020?	Determinar la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020.	Existe una relación significativa entre gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020.	V1.  <b>GESTIÓN MUNICIPAL</b> •Talento Humano •Procesos. •Presupuesto	<b>Método de Investigación</b> General y Específico <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Tipo de investigación</b> Básica <b>Diseño de investigación:</b> No experimental y de corte transversal. Esquema:
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	V2.  <b>CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO</b>  •Capacidad de respuesta. •Confiabilidad •Seguridad	 <b>Población:</b> Conformado por 20 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica <b>Muestra:</b> muestra censal.  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuestas Entrevista
PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020? PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020? PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020?	OE1: Determinar la relación que existe entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020. OE2: -Determinar la relación que existe entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020. -OE3: -Determinar la relación que existe entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020.	HE1: Existe una relación significativa entre gestión municipal y capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020. HE2: Existe una relación significativa entre gestión municipal y fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica-2020. HE3: Existe una relación significativa entre gestión municipal y seguridad en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica- 2020.		

### Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. GESTIÓN MUNICIPAL	Según Pérez, P. (2003), la gestión municipal se refiere a la capacidad de identificar problemas, analizar opciones, acordar prioridades y orientar los programas y planes de desarrollo municipal a la consecución de resultados positivos para el beneficio de la población.	La gestión municipal es un proceso que incluye la correcta y eficiente administración de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos de la municipalidad, a fin de satisfacer las necesidades de la población e impulsar el desarrollo del territorio.	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades y destrezas</li> <li>Conocimientos.</li> <li>Valores y principios éticos.</li> </ul>	Ordinal
			Procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico y planificación</li> <li>Ejecución de planes y proyectos.</li> <li>Seguimiento y control.</li> <li>Evaluación</li> </ul>	
			Presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación Financiera.</li> <li>Techo presupuestal.</li> <li>Capacidad de gasto.</li> </ul>	
V2. CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	De acuerdo a Karl A. (2017) citado por Alcalde, P. (2019), manifiesta que “calidad de servicio es el momento de verdad, es decir es una situación en el que cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de servicio” (p.200).	La calidad de servicio es el momento de verdad, es decir es una situación en que el usuario se pone en contacto con cualquier aspecto que tenga relación con la organización y obtiene una impresión de la calidad del servicio.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapidez para responder a la demanda.</li> <li>Disposición a ayudar.</li> <li>Cortesía</li> </ul>	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afronta problemas</li> <li>Rompe con la rutina</li> <li>Brinda confianza</li> <li>Cumple con lo prometido</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Credibilidad</li> <li>Profesionalismo</li> <li>Competencia</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento**

VARIABLE	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>V1:</b>	<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>	<b>D1. TALENTO HUMANO</b>	Habilidades y destrezas	1. Realiza sus labores asignadas de la manera más efectiva y creativa. 2. Se enfoca en dar soluciones creativas a cada problema suscitada.
			Conocimientos	3. Conoce y aplica los instrumentos de gestión en la realización de sus funciones y tareas. 4. Aporta su conocimiento y experiencia sobre la situación del municipio y lo que se debe hacer para alcanzar un futuro mejor. 5. Ud. Considera que tiene suficiente conocimiento sobre la legislación y normativa que corresponde a sus atribuciones.
			Valores y principios éticos	6. Considera que sus labores realizadas son para el bienestar de la población. 7. Siente que actúa con integridad y respeto frente a los demás.
		<b>D2. PROCESOS</b>	Diagnóstico y planificación	8. La institución contiene y aplica un plan de desarrollo municipal. 9. La institución aplica un plan estratégico institucional concertada y participativa.
			Ejecución de planes y proyectos.	10. Considera que la ejecución de planes y proyectos están incluidos en el POA de la institución y se cumple con los plazos establecidos. 11. Se aprueban la contratación de empresas para realizar obras son los mejores. 12. La institución emite acuerdos, ordenanzas y reglamentos que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos municipales
			Seguimiento y control.	13. La institución cuenta con medidas para el control y protección de los recursos naturales y patrimonio del municipio. 14. Se verifica el cumplimiento de las disposiciones normativas y de los objetivos propuestos en programas y proyectos formulados en los planes. 15. Considera que el seguimiento al uso de los recursos municipales y la prestación de servicio es el más efectivo.
			Evaluación	16. Se aplica métodos y herramientas de evaluación efectivas para conocer el logro de metas y objetivos.
		<b>D3- PRESUPUESTO</b>	Planificación Financiera.	17. Considera que la panificación financiera se aplica de forma incluyente y participativo para la toma de decisiones. 18. La institución cuenta con planes y presupuestos aprobados.
			Techo presupuestal.	19. Considera que el techo presupuestal asignado es el mejor instrumento para la entidad.
			Capacidad de gasto.	20. La institución distribuye y asigna adecuadamente los recursos financieros.

<b>V2:</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO</b>	<b>D1. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Rapidez para responder a la demanda.	21. Considera que la institución tiene la capacidad de responder a la demanda. 22. Siente que los servidores públicos responden a sus problemas o necesidades de forma inmediata.
			Disposición a ayudar.	23. Considera que le brindan disposición a resolver los problemas que tiene con el servicio. 24. Ud. Se siente contento por la disposición que le brindan los servidores públicos.
			Cortesía	25. Los servidores públicos son comunicativos y asertivos en el servicio que brinda. 26. Siente que el servicio brindado es forma Cortez y amable.
		<b>D2. FIABILIDAD</b>	Afronta problemas	27. El trabajador cuenta con la capacidad suficiente para resolver los problemas. 28. Ud., considera que la resolución de problemas es de forma creativa y beneficiosa.
			Rompe con la rutina	29. Considera que los servidores públicos demuestran autonomía en la toma de decisiones para brinda el mejor servicio. 30. Considera que los servidores públicos cumplen el horario estricto para trabajar.
			Brinda confianza	31. Los trabajadores demuestran actitud positiva hacían la atención de los clientes. 32. Siente confianza por el servicio brindado por la institución. 33. Los trabajadores están bien uniformados y con una buena imagen.
			Cumple con lo prometido	34. Considera que brinda los servicios en el momento oportuno y con puntualidad. 35. Considera que la institución cumple con lo prometido.
		<b>D3. SEGURIDAD</b>	Credibilidad	36. Ud. Siente que la información brindada por los servidores públicos es verídica. 37. Siente seguridad en realizar sus operaciones y tramites en la entidad,
			Profesionalismo	38. Considera que el servidor público demuestra conocimiento adecuado al realizar su trabajo. 39. Los servidores públicos demuestran profesionalismo en la realización de sus labores.
			Competencia	40. Considera que los servidores públicos son competentes en sus labores.

Fuente: Elaboración propia.

## El Instrumento de Investigación

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

#### Estimado Colaborador:

Después de saludarte cordialmente, deseo invitarte a responder el presente cuestionario. Sus respuestas, confidenciales y anónimas, tienen por objeto recoger su importante opinión, por lo cual agradezco su tiempo y colaboración.

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

**1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre**

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>					
	TALENTO HUMANO					
1	Realiza sus labores asignadas de la manera más efectiva y creativa.					
2	Se enfoca en dar soluciones creativas a cada problema suscitada.					
3	Conoce y aplica los instrumentos de gestión en la realización de sus funciones y tareas.					
4	Aporta su conocimiento y experiencia sobre la situación del municipio y lo que se debe hacer para alcanzar un futuro mejor.					
5	Ud. Considera que tiene suficiente conocimiento sobre la legislación y normativa que corresponde a sus atribuciones.					
6	Considera que sus labores realizadas son para el bienestar de la población.					
7	Siente que actúa con integridad y respeto frente a los demás.					
	PROCESOS					
8	La institución contiene y aplica un plan de desarrollo municipal.					
9	La institución aplica un plan estratégico institucional concertada y participativa.					
10	Considera que la ejecución de planes y proyectos están incluidos en el POA de la institución y se cumple con los plazos establecidos.					
11	Se aprueban la contratación de empresas para realizar obras son los mejores.					
12	La institución emite acuerdos, ordenanzas y reglamentos que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos municipales.					
13	La institución cuenta con medidas para el control y protección de los recursos naturales y patrimonio del municipio.					
14	Se verifica el cumplimiento de las disposiciones normativas y de los objetivos propuestos en programas y proyectos formulados en los planes.					
15	Considera que el seguimiento al uso de los recursos municipales y la prestación de servicio es el más efectivo.					
16	Se aplica métodos y herramientas de evaluación efectivas para conocer el logro de metas y objetivos.					
	PRESUPUESTO					
17	Considera que la panificación financiera se aplica de forma incluyente y participativo para la toma de decisiones.					
18	La institución cuenta con planes y presupuestos aprobados.					
19	Considera que el techo presupuestal asignado es el mejor instrumento para la entidad.					
20	La institución distribuye y asigna adecuadamente los recursos financieros.					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

### Estimado Colaborador:

Después de saludarte cordialmente, deseo invitarte a responder el presente cuestionario. Sus respuestas, confidenciales y anónimas, tienen por objeto recoger su importante opinión, por lo cual agradezco su tiempo y colaboración.

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

**1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre**

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
1	Considera que la institución tiene la capacidad de responder a la demanda.					
2	Siente que los servidores públicos responden a sus problemas o necesidades de forma inmediata.					
3	Considera que le brindan disposición a resolver los problemas que tiene con el servicio.					
4	Ud. Se siente contento por la disposición que le brindan los servidores públicos.					
5	Los servidores públicos son comunicativos y asertivos en el servicio que brinda.					
6	Siente que el servicio brindado es forma Cortez y amable.					
	<b>FIABILIDAD</b>					
7	El trabajador cuenta con la capacidad suficiente para resolver los problemas.					
8	Ud., considera que la resolución de problemas es de forma creativa y beneficiosa					
9	Considera que los servidores públicos demuestran autonomía en la toma de decisiones para brinda el mejor servicio.					
10	Considera que los servidores públicos cumplen el horario estricto para trabajar.					
11	Los trabajadores demuestran actitud positiva hacían la atención de los clientes.					
12	Siente confianza por el servicio brindado por la institución.					
13	Los trabajadores están bien uniformados y con una buena imagen.					
14	Considera que brinda los servicios en el momento oportuno y con puntualidad.					
15	Considera que la institución cumple con lo prometido.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
16	Ud. Siente que la información brindada por los servidores públicos es verídica.					
17	Siente seguridad en realizar sus operaciones y tramites en la entidad.					
18	Considera que el servidor público demuestra conocimiento adecuado al realizar su trabajo.					
19	Los servidores públicos demuestran profesionalismo en la realización de sus labores.					
20	Considera que los servidores públicos son competentes en sus labores.					

### La Data de Procesamiento de Datos

#### VARIABLE 1: GESTION MUNICIPAL

DIMENSIONES	HABILIDADES Y DESTREZAS								PROCESOS										PRESUPUESTO					TOTAL
SUJETOS/ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	Total	8	9	10	11	12	13	14	15	16	total	17	18	19	20	total	
1	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	60
2	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	60
3	4	4	2	4	4	4	4	<b>26</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>35</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	77
4	4	4	2	4	4	4	4	<b>26</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	78
5	4	4	2	4	4	4	4	<b>26</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>35</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	77
6	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>35</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	79
7	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	80
8	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	<b>37</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	81
9	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	5	3	3	<b>29</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	64
10	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	5	3	3	<b>29</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	62
11	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	78
12	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	80
13	3	3	3	3	3	3	3	<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>28</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	63
14	5	5	5	5	5	5	5	<b>35</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>44</b>	5	3	3	5	<b>16</b>	95
15	5	5	5	5	5	5	5	<b>35</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>44</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	99
16	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>35</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	81
17	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	80
18	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	80
19	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	80
20	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	80

**VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO  
PÚBLICO**

DIMENSIONES	CAPACIDAD DE RESPUESTA							FIABILIDAD										SEGURIDAD					TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	TOTAL	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL	16	17	18	19	20		TOTAL
1	3	2	2	4	3	3	<b>17</b>	3	4	4	3	3	3	4	3	3	<b>30</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	63
2	3	3	2	4	3	3	<b>18</b>	3	4	4	3	3	3	3	3	3	<b>29</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	63
3	3	2	2	4	3	3	<b>17</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>28</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	61
4	4	3	3	3	3	3	<b>19</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>35</b>	4	3	4	4	2	<b>17</b>	71
5	4	3	3	3	3	3	<b>19</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>35</b>	4	4	4	4	3	<b>19</b>	73
6	4	3	3	3	2	3	<b>18</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	74
7	3	3	3	3	2	2	<b>16</b>	3	3	3	4	4	3	4	3	3	<b>30</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	61
8	3	2	2	3	2	3	<b>15</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	3	<b>28</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	59
9	4	2	2	3	3	2	<b>16</b>	4	4	4	3	4	3	4	4	3	<b>33</b>	3	3	3	4	4	<b>17</b>	66
10	4	2	2	3	3	3	<b>17</b>	4	4	3	3	4	3	3	4	4	<b>32</b>	4	4	4	3	3	<b>18</b>	67
11	4	3	2	3	3	2	<b>17</b>	4	4	4	3	3	3	3	4	3	<b>31</b>	3	3	4	3	4	<b>17</b>	65
12	4	3	2	3	3	2	<b>17</b>	4	4	4	4	4	3	3	4	3	<b>33</b>	2	3	3	4	2	<b>14</b>	64
13	4	3	3	3	3	2	<b>18</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4	<b>34</b>	4	3	4	4	3	<b>18</b>	70
14	3	2	3	3	3	2	<b>16</b>	3	3	3	4	4	3	3	3	3	<b>29</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	61
15	3	3	3	3	3	2	<b>17</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	<b>28</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	60
16	3	2	3	2	2	3	<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	4	<b>29</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	60
17	2	2	3	3	2	3	<b>15</b>	2	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>25</b>	4	3	4	4	4	<b>19</b>	59
18	2	3	3	3	2	3	<b>16</b>	2	3	3	3	4	3	3	2	3	<b>26</b>	3	3	3	3	4	<b>16</b>	58
19	2	3	3	3	3	3	<b>17</b>	2	3	3	3	4	4	3	2	2	<b>26</b>	3	4	3	3	4	<b>17</b>	60
20	2	3	3	3	3	3	<b>17</b>	2	3	3	3	4	4	3	2	3	<b>27</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	60



## Consentimiento informado



### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONAYCA Provincia Huancavelica - Región Huancavelica

"Año de la Universalización de la Salud"

Conayca, 25 de agosto del 2020

**OFICIO N° 080-2020-MDC/A**

**Señores:**  
**Adelfa Dulía Huaroc Espinoza**  
**Richar Común Mendoza**

**Presente.-**

**Asunto :** Remito constancia de consentimiento informado para realizar trabajo de proyecto de tesis de la Universidad Peruana de los Andes en la Municipalidad Distrital de Conayca.

De mi mayor consideración;

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo a nombre de la Municipalidad Distrital de Conayca, Provincia de Huancavelica, Región Huancavelica, en atención a la solicitud de conocimiento informado por parte de los Sres. Bach. Adelfa Dulía Huaroc Espinoza y Bach. Richar Común Mendoza, de la FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS de la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES; ante lo suscrito en la solicitud de referencia se determina la aceptación, para realizar el trabajo de tesis.

Por lo tanto, certifico que he sido informado con claridad y veracidad del trabajo e investigación que se realizara en la Entidad "MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONAYCA", y actué consecuente, libre y voluntariamente contribuyendo a este proceso.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,

Cc/Arch.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONAYCA - HUANCVELICA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONAYCA  
MUNICI

Fotos de Aplicación del Instrumento



