

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**



**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE.**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
CONSUELO MARIA ESPINOZA RIVERA**

**Tingo María – Perú
2025**



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Recuperación Y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Nro. 022-2025-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las **11:00 AM** del viernes 24 de octubre del 2025, reunidos presencial, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE, A cargo de la candidata al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **CONSUELO MARIA ESPINOZA RIVERA**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo, declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO** por unanimidad.

Acto seguido, a horas **12:10PM** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 24 de octubre de 2025

.....
Dr. JAIME PEÑA CAMARENA
PRESIDENTE DEL JURADO



.....
DR. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS
MIEMBRO DEL JURADO

.....
DR. JHON HITLER MELENDEZ ORDOÑEZ
MIEMBRO DEL JURADO

.....
DR. WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN
ASESOR



UNAS

VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE
INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE SOPORTE
CIENTÍFICO
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 382 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Maestría en Ciencias Económicas Mención: Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE	CONSUELO MARIA ESPINOZA RIVERA	17 % Diecisiete	Menor a 20 %

Tingo María, 20 de noviembre de 2025.


UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO
ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
JEFE

C.C. Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

VICERRECTOR DE INVESTIGACION UNIDAD DE GESTIÓN
DE LA INVESTIGACIÓN

Resolución N° 461-2023-R. UNAS

"Promoviendo la Calidad de la Investigación"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

REGISTRO PARA PROYECTO DE INVESTIGACION DE POSGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Ciencias Económicas

Mención : Gestión pública

Título de Tesis : Gestión Municipal y Calidad de servicios en la municipalidad distrital de Castillo Grande

Objetivo General : Determinar como la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande

Objetivos Específicos :

- Determinar como el desarrollo organizacional se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad de Castillo Grande
- Conocer como las finanzas municipales se relacionan con la calidad de servicio en la municipalidad de Castillo Grande.
- Describir como los servicios y proyectos se relacionan con la calidad de servicio en la municipalidad de Castillo Grande.
- Determinar como la gobernabilidad democrática se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad de Castillo Grande.

Autor : Consuelo María Espinoza Rivera

DNI : 47060858

Correo Electrónico : shikerdynd_29@hotmail.com

Asesores de Tesis : Dr. Walter Eduardo Mucha Huamán

Área de Investigación : Gestión y políticas públicas

Grupo de Investigación : Gestión y políticas públicas

Línea (s) de investigación : Gestión y políticas públicas

Lugar de Ejecución : Municipalidad Distrital de Castillo Grande

Fecha Inicio : 09/07/2024

Fecha Termino : 31/12/2024

Financiamiento : Propio (x) FIF () Externo ()

Presupuesto : S/. 7.111

.....
Tésista

.....
Asesor

DEDICATORIA

A mi padre, Groyo Dilcen Espinoza Cabrera, aunque ya no estes físicamente conmigo, tu recuerdo, tu ejemplo y tus enseñanzas han sido una luz constante en mi camino. Tu amor y tus palabras me acompañaron siempre y me has impulsado llegar hasta aquí.

Este logro es para ti papito con todo mi amor, gratitud y respeto.

A mi madre, Leoncia Rivera Diaz, por darme tu bendición a diario, acompañarme, protegerme y guiarme por el camino del bien durante mi vida profesional y personal.

Esta tesis también es tuya mamita por estar siempre conmigo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente Al Dr. Walter Eduardo Mucha Huamán, por su constante asesoramiento y apoyo en la ejecución de la presente investigación.

A las autoridades de la municipalidad distrital de Castillo Grande, quienes me brindaron todas las facilidades en la recolección de datos de esta investigación.

A la universidad Nacional Agraria de la Selva quien es mi alma mater y me ha permitido formarme y desarrollarme profesionalmente, Así mismo fortalece mis conocimientos con sus prestigiosos docentes.

A mis jurados, Dr. Jaime Peña Camarena, Dr. Inocente F. Salazar Rojas, Dr. Jhon Meléndez Ordoñez, quienes, con su sabiduría, profesionalismo y profundo conocimiento del tema y su enfoque crítico han sido esenciales para el éxito de esta investigación, mostrando amabilidad y disposición para ayudar en todo momento.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS	4
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1.1. Formulación de las interrogantes	11
1.2. JUSTIFICACIÓN	12
1.2.1. Justificación Teórica.....	12
1.2.2. Justificación Práctica	12
1.2.3. Justificación Metodológica.....	12
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	13
1.4.1. Hipótesis General.....	13
1.4.2. Hipótesis Específicos	13
1.4.3. Variables, dimensiones e indicadores	14
II. METODOLOGÍA.....	15
2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	15
2.1.1. Población.....	15
2.1.2. Muestra.....	15
2.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	16
2.2.1. Tipo de investigación.....	16
2.2.2. Nivel de investigación.....	16
2.2.3. Enfoque de investigación	16
2.2.4. Método y diseño de investigación	17
2.2.5. Diseño de investigación	17
2.2.6. Técnicas e Instrumento de recolección de datos.....	18
Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	18
III. REVISIÓN DE LITERATURA	21
3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	21
3.1.1. Antecedentes internacionales	21
3.1.2. Antecedentes nacionales	22

3.1.3. Antecedentes locales.....	24
3.2. BASES TEÓRICAS	25
3.2.1. Gestión municipal.....	25
3.2.2. Calidad del servicio.....	31
3.3. MARCO CONCEPTUAL.....	34
IV. RESULTADOS	38
4.1. GESTION MUNICIPAL.....	40
4.2. CALIDAD DE SERVICIO.....	44
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	51
V. DISCUSIÓN	60
5.1. RELACIÓN ENTRE VARIABLES.....	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	68

RESUMEN

En el presente estudio de investigación, el objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, con el propósito de mejorar la atención al ciudadano. El estudio de la investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo y adoptó un diseño de tipo descriptivo-correlacional, la muestra estuvo conformada por 242 usuarios del distrito, quienes constituyeron la unidad de análisis.

Se utilizó un cuestionario diseñado específicamente para la recolección de datos, según la variable asociada "Gestión Municipal" con 12 ítems con una escala de tipo Likert, y la variable de control, "Calidad de servicio" con 17 ítems con la escala de Likert y se consideró 5 criterios de evaluación: pésimo 1, malo 2, regular 3, bueno 4, excelente 5

Los datos muestran que hay una relación entre ambas variables que es estrictamente significativa. El coeficiente de correlación obtenido fue $r = 0.969$, lo que indica una correlación positiva alta, evidenciando que una gestión municipal eficiente se asocia con una mayor calidad en la entrega de los servicios públicos municipales.

PALABRAS CLAVES: Gestión municipal, calidad del servicio, desarrollo organizacional, finanzas municipales, servicios, proyectos, y gobernabilidad democrática.

ABSTRACT

In the present research study, the main objective was to determine the relationship between municipal management and service quality in the District Municipality of Castillo Grande, with the aim of improving citizen attention. The research study was conducted under a quantitative approach and adopted a descriptive-correlational design, with a sample consisting of 242 users from the district, who constituted the unit of analysis. A questionnaire designed specifically for data collection was used, according to the associated variable "Municipal Management" with 12 items with a Likert-type scale, and the control variable, "Service Quality" with 17 items with the Likert scale and 5 evaluation criteria were considered: terrible 1, bad 2, regular 3, good 4, excellent 5.

The data show a strictly significant relationship between the two variables. The correlation coefficient obtained was $r = 0.969$, indicating a high positive correlation, demonstrating that efficient municipal management is associated with higher quality in the delivery of municipal public services.

KEYWORDS: Municipal management, service quality, organizational development, municipal finances, services, projects, and democratic governance.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global, las organizaciones públicas buscaron posicionarse estratégicamente mediante la obtención de una ventaja competitiva, lo que impulsó transformaciones en la gestión municipal, considerada clave para el logro organizacional. En este contexto, los gobiernos locales enfrentaron problemáticas que comprometieron su eficacia y sostenibilidad. La corrupción se mantuvo como un obstáculo persistente, afectando el uso eficiente de recursos públicos y debilitando la transparencia y rendición de cuentas, lo que derivó en malversación de fondos y pérdida de confianza ciudadana. Además, muchas municipalidades carecieron de capacidades técnicas y recursos suficientes para planificar y ejecutar proyectos eficientemente, generando fallas en la ejecución de obras públicas y en la provisión de servicios básicos de calidad (Medrano, 2022).

A nivel internacional, la gestión municipal enfrentó serias limitaciones estructurales que restringieron su capacidad para impulsar el desarrollo local y mejorar la calidad de vida. Entre los principales obstáculos destacaron la centralización del poder, que redujo la autonomía local, y una descentralización fiscal insuficiente, que dificultó una gestión sostenible de los recursos. En América Latina, muchas municipalidades mostraron una institucionalidad frágil, con falta de planificación estratégica, baja profesionalización del personal y escasa incorporación de tecnologías para la modernización administrativa. Además, la corrupción, la insuficiente rendición de cuentas y la limitada participación ciudadana generaron desconfianza en las instituciones locales. Las desigualdades territoriales, la fragmentación política y la inestabilidad de autoridades afectaron la continuidad de políticas públicas y proyectos de largo plazo. Estas condiciones evidenciaron la necesidad de fortalecer la gobernanza local, mejorar la gestión financiera, promover la transparencia y ampliar la participación ciudadana. (Sierra, 2023)

.A nivel nacional, las municipalidades experimentaron un aumento de los problemas financieros y administrativos, los cuales se agravaron debido a su limitada experiencia y escasa capacidad técnica y gerencial. En este contexto, la naturaleza de las dificultades en la gestión municipal no pudo resolverse únicamente mediante el respaldo financiero destinado a asumir nuevas y crecientes responsabilidades locales. Fue evidente que se requirió una mayor capacidad técnica y gerencial del recurso humano, el fortalecimiento de voluntades políticas alineadas con los intereses y aspiraciones locales, el aprovechamiento de potencialidades y ventajas territoriales, la flexibilización de los procedimientos para la captación de recursos y, fundamentalmente, la integración de una nueva ética en el servicio público (Cruz et al., 2022).

En el Perú, las municipalidades, aunque de forma desigual, experimentaron en los últimos años un incremento de sus recursos. Estos cambios, están estrechamente relacionados con el concepto de desarrollo local desde la década 80, dieron lugar a diversos procesos locales que impulsaron una evolución progresiva de la gestión municipal. Esta pasó de centrarse en la administración de servicios básicos para tomar un rol protagónico en los procesos de desarrollo territorial. Las autoridades locales tuvieron la competencia y responsabilidad de gestionar propuestas de desempeño integral, enfocadas en atender las demandas del presente sin afectar la capacidad en el futuro. En este marco, las municipalidades fueron asumiendo de forma gradual su función promotora del desarrollo y de la dinámica económica local, introduciendo modificaciones en su estructura organizativa a través de la creación de oficinas de desarrollo económico local, y mejorando sus procesos de planificación y ejecución de proyectos de inversión pública. Estas acciones contaron además con respaldo constitucional y legal. (López, 2021).

En este contexto, la gestión municipal en el Perú enfrentó serias limitaciones que obstaculizaron su capacidad con el fin de atender las demandas de la población y fomentar el desarrollo local. Entre los principales problemas destacaron la limitada capacidad técnica y administrativa, evidenciada en una planificación deficiente, baja ejecución presupuestal y escasa profesionalización del personal. A esto se

añadieron prácticas de corrupción, favoritismo y opacidad en la gestión de los recursos públicos, lo que provocó una creciente desconfianza ciudadana. Asimismo, muchas municipalidades dependieron casi exclusivamente de las transferencias del gobierno central, debido a la ausencia de autonomía financiera y de mecanismos eficaces para generar ingresos propios. Este hecho se vio agravado por la escasa participación ciudadana en la toma de decisiones, la falta de un control social y la carencia de infraestructura tecnológica adecuada para modernizar la gestión. Finalmente, la fragmentación política y las marcadas brechas entre zonas urbanas y rurales acentuaron las desigualdades en el acceso a servicios y oportunidades, lo que evidenció la urgente necesidad de implementar reformas estructurales para consolidar la gobernanza local en el país (Ríos et al., 2024).

A nivel regional, la gestión municipal afrontó diversas problemáticas que dificultaron el avance hacia un desarrollo sostenible. Entre los principales desafíos destacaron la falta de planificación a largo plazo, la limitada capacidad técnica y administrativa, así como el uso indebido de los recursos públicos y la corrupción. Estas deficiencias afectaron negativamente la provisión de servicios básicos, la infraestructura, el manejo de residuos sólidos, el ordenamiento territorial y la protección ambiental. Asimismo, se evidenció una desconexión entre las políticas municipales y los principios del desarrollo sostenible, lo que dio lugar a proyectos con escaso enfoque ambiental, social y económico a largo plazo. La débil participación ciudadana y la limitada transparencia en la gestión agravaron esta situación, al reducir la legitimidad de las decisiones y obstaculizar el control social (Calle, 2024).

La Municipalidad Distrital de Castillo Grande, con el propósito de promover el desarrollo económico, político y social de su población, presentó muchas deficiencias en la gestión municipal y en los procesos administrativos. La apatía y la ausencia de compromiso por parte del alcalde y de los funcionarios públicos generó una pérdida de confianza y el involucramiento por parte de los vecinos y sus organizaciones. Asimismo, se evidenciaron fallas en la gestión institucional y en el desempeño laboral interno, acompañadas de una comunicación

deficiente entre áreas, una inadecuada política de recursos humanos y la ausencia de un sistema de planificación articulado con el manejo presupuestal. Además, se registraron serias deficiencias en la recaudación de ingresos por conceptos como el impuesto predial, arbitrios municipales y el impuesto de alcabala, lo que impidió la realización de las metas y propósitos institucionales. Los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad, tales como alumbrado, recolección y disposición de residuos sólidos, agua potable y saneamiento, mercados y transporte público, resultaron insuficientes y de baja calidad, sin alcanzar la satisfacción de las necesidades básicas de la población. Esta deficiente prestación de servicios afectó directamente la calidad institucional, reflejándose en una atención inadecuada a los usuarios por parte de los funcionarios. La situación se agravó por la carencia de recursos tangibles, baja capacidad de respuesta, falta de empatía y de garantías de seguridad, lo que limitó la posibilidad de atender eficazmente las demandas ciudadanas orientadas a mejorar sus condiciones de vida.

1.1.1. Formulación de las interrogantes

a) Problema General

¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande?

b) Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande?
- b. ¿De qué manera se relaciona las finanzas municipales con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande?
- c. ¿Cómo los servicios y proyectos se relacionan con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande?
- d. ¿Cómo se relaciona la gobernabilidad democrática con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande?

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. Justificación Teórica

La investigación se sustentó teóricamente en la aplicación de conocimientos derivados de fundamentos teóricos, los cuales ayudaron a la Municipalidad Distrital de Castillo Grande a conocer con mayor precisión los avances alcanzados en la conducción del gobierno municipal, evaluada en sus áreas de desarrollo organizacional, finanzas, proyectos, servicios y gobernabilidad democrática. También se examinó la calidad del servicio mediante sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, dentro del contexto político y social. Del mismo modo, se plantearon conclusiones y recomendaciones que sirvieron como base y referencia para estudios posteriores.

1.2.2. Justificación Práctica

Esta investigación práctica tuvo como finalidad identificar “la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande”, con el fin de optimizar la atención al ciudadano. El estudio se enfocó en la población como unidad de análisis, la cual participó activamente en la medición de las variables del estudio, lo que permitió mejorar tanto la gestión municipal como la calidad del servicio brindado por la institución.

1.2.3. Justificación Metodológica

Para la presente investigación, se empleó el método científico para abordar problemas reales que fueron investigados. Sobre esta base, se orientó la metodología hacia un enfoque cuantitativo, con un nivel relacional y un diseño no experimental de tipo transversal. Asimismo, se utilizó un cuestionario para medir las variables de gestión municipal y otro para medir calidad del servicio, lo que permitió contribuir al desarrollo del estudio y a futuras investigaciones.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande, con el propósito de mejorar la atención al ciudadano.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar cómo el desarrollo organizacional se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.
- b. Conocer cómo las finanzas municipales se relacionan con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.
- c. Describir cómo los servicios y proyectos se relacionan con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.
- d. Determinar cómo la gobernabilidad democrática se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

1.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Hipótesis General

La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

1.4.2. Hipótesis Específicos

- a. El desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.
- b. Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.
- c. Los servicios y proyectos se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.
- d. La gobernabilidad democrática se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

1.4.3. Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable asociada: Gestión municipal	<p>Conceptual: El conjunto de acciones y procesos que los gobiernos locales llevaron a cabo para administrar y organizar los recursos y servicios de una comunidad, buscando optimizar la gestión de los recursos públicos a nivel local, enfocándose en la planificación, ejecución y evaluación de políticas públicas de control (Rodríguez et al., 2008).</p> <p>Operacional: La valoración de la actuación del municipio reflejada en la administración mediante el desarrollo organizacional, las finanzas municipales, los servicios y proyectos, y la gobernabilidad democrática.</p>	Desarrollo organizacional	- Capacidad de la institución	Cuestionario (anexo 4)	1
			- Personal		2
			- Competitividad		3
		Finanzas municipales	- Recaudación municipal		4
			- Presupuesto público		5
			- Nivel de inversión		6
		Servicios y proyectos	- Servicios municipales		7
			- Inversión y proyectos		8
			- Servicios de saneamiento		9
		Gobernabilidad democrática	- Organizaciones civiles		10
			- Capacidad de transparencia		11
			- Participación ciudadana		12
Variable de control: Calidad del servicio	<p>Conceptual: Se definió como la capacidad de los servicios provistos por el Estado o las entidades locales para atender y cumplir eficazmente con las necesidades y expectativas de la ciudadanía (Arroyo, 2023).</p> <p>Operacional: Se entendió como el grado en que un servicio cumplió con las expectativas del usuario encuestado. Este concepto abarca varios aspectos, tales como elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad. La calidad del servicio fue medida a través de la percepción del usuario sobre la eficacia y la satisfacción experimentada al utilizar dicho servicio (Modelo Servqual).</p>	Elementos tangibles	- Instalaciones físicas	Cuestionario (anexo 6)	1
			- Apariencia pulcra		2
			- Equipos y materiales		3
		Capacidad de respuesta	- Atención al usuario		4
			- Resolución de problemas		5
			- Calidad del servicio		6
		Seguridad	- Honestidad		7
			- Servicios públicos		8
			- Trabajo		9
		Empatía	- Accesibilidad		10
			- Comunicación		11
			- Comprensión		12
		Fiabilidad	- Atención eficiencia		13
			- Atención eficacia		14
			- Atención efectiva		15

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.1.1. Población

Hernández et al. (2014) señalaron que la población consistió en el conjunto de elementos que integraron el espacio territorial relacionado con el problema de investigación, y que mostraron características más específicas que las del universo.

La población de la investigación estuvo compuesta por 14,055 habitantes del distrito de Castillo Grande.

2.1.2. Muestra

Hernández et al. (2014) indicaron que la muestra correspondió a un subgrupo de la población del cual se obtuvieron los datos, y que representó de manera adecuada al total de la población. Se aplicó un muestreo probabilístico, dado que todos los miembros tuvieron igual oportunidad de ser seleccionados. El tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula estadística respectiva.

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

Detalle:

n= Muestra

N= Población (14055)

p= Probabilidad de éxito (0.08)

q= (1-p) probabilidad de fracaso (0.02)

z= Valor distribución normal estándar (1.96) e=

Margen de error (.05)

$$n = \frac{1.96^2 \times 14055 \times 0.80 \times 0.20}{(0.05^2(14055 - 1)) + 1.96^2 \times 0.80 \times 0.20}$$

n = 242 usuarios

La muestra determinada de manera probabilística resultó en un total de doscientos cuarenta y dos usuarios ($n = 242$), quienes fueron seleccionados conforme a los siguientes criterios:

El criterio de inclusión se consideró a 242 usuarios mayores de 18 años, residentes en Castillo Grande, los que desearon participar voluntariamente en el estudio de investigación.

El criterio de exclusión incluyó a los usuarios que no residían en Castillo Grande, a quienes eran menores de 18 años y a aquellos que rechazaron participar en el estudio.

2.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicado, porque buscó solucionar un problema particular apoyándose en teorías ya establecidas y aceptadas en las ciencias humanas, que sirvieron para identificar el objeto de investigación.

2.2.2. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel relacional, lo que implicó analizar la conexión o grado de relación entre dos o más variables dentro de un contexto específico. Según Hernández et al. (2014), este tipo de estudio tuvo como propósito principal conocer cómo se relacionaban dichas variables, permitiendo así entender mejor las interacciones y posibles influencias entre los fenómenos investigados. Esta aproximación facilitó un análisis detallado que contribuyó a relacionar los vínculos existentes en el ámbito de estudio entre la gestión municipal y calidad del servicio en la municipalidad Distrital de Castillo Grande.

2.2.3. Enfoque de investigación

Según Hernández et al. (2014), la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, dado que la recolección de datos se realizó con el objetivo de comprobar la hipótesis planteada. Este proceso se fundamentó en la medición numérica y en el análisis estadístico, lo que permitió obtener resultados objetivos y precisos para el estudio. De esta manera, el

enfoque cuantitativo facilitó la interpretación de los datos y la validación de las relaciones entre las variables investigadas.

2.2.4. Método y diseño de investigación

El método de investigación fue de carácter deductivo, dado que permitió efectuar un análisis y síntesis detallada de los datos recolectados a partir de la revisión bibliográfica. A través de este proceso, se obtuvieron y analizaron diversas informaciones relacionadas con la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. Este enfoque facilitó la comprensión profunda del problema de estudio, partiendo de teorías generales hacia aspectos específicos del contexto local.

2.2.5. Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) indicaron que el estudio fue no experimental, dado que no se manipularon variables en las áreas analizadas de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. Este enfoque permitió observar y analizar la situación tal como se presentó, sin intervenir directamente en las variables. Asimismo, el diseño empleado fue transversal, porque la recolección de datos se realizó en un único momento, con el propósito de describir las variables y examinar las relaciones existentes en ese instante.

Figura 1

<i>Diseño de investigación</i>	
Variable asociada: Gestión municipal	Variable de control: Calidad del servicio
✓ Desarrollo organizacional	✓ Elementos tangibles
✓ Finanzas municipales	✓ Capacidad de respuesta
✓ Servicios y proyectos	✓ Seguridad
✓ Gobernabilidad democrática	✓ Empatía
	✓ Fiabilidad

Nota. Elaboración propia.

2.2.6. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, lo que permitió contactar directamente a los sujetos de estudio para recopilar datos primarios necesarios para la tabulación y análisis estadístico. Hernández et al. (2014) mencionan que el cuestionario es un instrumento conformado por un conjunto estructurado de preguntas, creado con el propósito de medir una o más variables de interés en la investigación. En este caso, el instrumento para medir “la gestión municipal” contó con 12 ítems, mientras que para “la calidad del servicio” incluyó 15 ítems. Ambas variables se evaluaron mediante una escala Likert de cinco niveles: pésimo, malo, regular, bueno y excelente. Este método facilitó la obtención de datos cuantificables, lo que permitió un análisis detallado de las variables antes mencionadas.

Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Hernández et al. (2014) indicaron que se aplicó la estadística descriptiva para organizar y resumir la información recopilada con el instrumento cuantitativo. Durante la presentación del estudio, se usó esta estadística para analizar y tabular los datos, los cuales se procesaron con el software SPSS versión 25. Esta herramienta facilitó el análisis de frecuencias absolutas y relativas, buscando una comprensión más clara y precisa de los resultados.

Finalizada la tabulación, se analizaron los datos y se resumieron mediante estadística descriptiva. Posteriormente, para verificar la hipótesis, se realizaron pruebas estadísticas no paramétricas, destacando el índice de correlación Rho de Spearman, lo que permitió establecer el nivel de relación entre las variables estudiadas.

Fiabilidad del instrumento

Se realizó el análisis de la confiabilidad del instrumento mediante el índice de consistencia interna y el coeficiente del alfa de Cronbach. Este método se aplicó a las dos variables del estudio: gestión municipal, con 12 ítems, y calidad de servicios públicos, con 15 ítems. Para validar su confiabilidad, se realizó la prueba en una muestra piloto de 50 personas

con características semejantes a las de la población objetivo. Los resultados confirmaron la consistencia interna del cuestionario antes de aplicarlo de forma definitiva.

Tabla 1.

Análisis de fiabilidad alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión municipal	0.84	27
Calidad del servicio		

Nota. Encuesta piloto, 2024.

Los resultados del alfa de Cronbach obtenidos para las variables “gestión municipal y calidad de servicios públicos” fueron considerados aceptables, alcanzando un valor de 0.84. Este resultado se ajustó a los estándares generalmente aceptados para investigaciones en ciencias sociales, lo que respaldó la confiabilidad del instrumento utilizado en el estudio

Validación del instrumento

La validez del instrumento para medir las variables gestión municipal y calidad del servicio se comprobó con el respaldo del juicio profesional de expertos. Tres catedráticos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva participaron en la revisión minuciosa del contenido y la relevancia de los ítems del cuestionario (ver anexos 2). Esta validación aseguró que el instrumento fuera adecuado para evaluar las variables del estudio.

Tabla 2.

Validez del instrumento por juicio de experto

Criterios	Puntaje		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1	95	90	95
2	95	90	95
3	95	90	95
4	95	90	90
5	95	90	90
6	95	90	95
7	95	90	95
Promedio	95	90	95
Total		93	

La validez del instrumento de encuesta resultó satisfactoria, ya que se logró un consenso entre los expertos evaluadores, quienes otorgaron un promedio general de 93. Este resultado respaldó la pertinencia y claridad de los ítems, asegurando que el instrumento fuera adecuado para medir las variables del estudio.

CAPÍTULO III

REVISIÓN DE LITERATURA

3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Antecedentes internacionales

Pico y Linzán (2023), se tuvo como objetivo principal “evaluar la gestión pública del gobierno autónomo”. Para ello, se aplicó una metodología cuantitativa y descriptiva, usando encuestas con escala Likert que midieron la percepción ciudadana sobre varios aspectos de la gestión municipal. Se formularon 15 preguntas agrupadas en cinco categorías: efectividad y eficiencia, comunicación y atención al cliente, transparencia y participación ciudadana, servicios y satisfacción general. Los datos obtenidos indicaron que el 42% de los encuestados mantuvo una postura neutral sobre la eficiencia en la gestión, mostrando incertidumbre acerca de la administración de recursos. Igualmente, el 39% expresó neutralidad respecto a la transparencia, mientras que solo el 27% reconoció acciones transparentes. También se detectó la ausencia de mecanismos claros para la rendición de cuentas, baja participación ciudadana y dificultades para denunciar actos de corrupción.

Rodríguez (2022), estableció un objetivo central “diseñar un documento estratégico dirigido a los servidores públicos de la alcaldía de Chinú”. Este documento detectó problemas institucionales para establecer políticas y lineamientos que permitieran mantener y mejorar el puntaje logrado en la evaluación del Desempeño Integral, se basó en el modelo propuesto por el Departamento Nacional de Planeación. El análisis teórico se sustentó en los enfoques de gobernanza, Nuevo Servicio Público y la función del Servidor Público, según Roth (2015), Sánchez y Liendo (2020), y Drenhard (2015), enfocándose en categorías como problemas institucionales, fortalezas, debilidades y acciones de planificación, con un enfoque descriptivo. La metodología aplicada fue práctica y basada en diagnóstico, empleando la herramienta DOFA para desarrollar una estrategia que fortaleciera los procesos de planificación y gestión del municipio.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Córdova y Grandez (2022), su objetivo fue “establecer la relación entre la gestión municipal y la participación ciudadana durante la pandemia en la municipalidad”. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, aplicada, con un diseño descriptivo-correlacional para examinar el vínculo entre múltiples variables. El diseño fue no experimental y de corte transversal. La población total consistió en 43,481 habitantes y se utilizó un cuestionario para recolectar los datos. Las conclusiones indicaron que la gobernabilidad democrática tuvo una alta correlación con la participación ciudadana durante la pandemia, reflejada en un coeficiente Rho de Spearman de 0.870 y un valor p de 0.000 ($p \leq 0.05$). De igual forma, los servicios y proyectos mostraron una relación alta con la participación, con un Rho de 0.912 y $p = 0.000$. Las finanzas municipales evidenciaron también una correlación positiva alta (Rho = 0.864; $p = 0.000$). El desarrollo organizacional mostró una relación muy fuerte con la participación ciudadana, con un Rho de 0.905 y un valor p de 0.000, confirmando la significancia estadística.

Díaz (2021), El estudio buscó “determinar la relación entre el desarrollo organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la institución”. El estudio fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño transversal no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario validado por especialistas y cuya confiabilidad fue confirmada a través del coeficiente Alfa de Cronbach. La muestra censal estuvo formada por 79 empleados. Los datos obtenidos evidenciaron que el desarrollo organizacional fue regular, con un 67.1%, lo que reflejó que, pese a los esfuerzos directivos, era necesario mejorar las políticas internas y fortalecer la integración del personal para alcanzar los objetivos. Además, el 58.2% de los trabajadores presentó un bajo compromiso, por lo que se recomendó fortalecer la productividad, desempeño, eficiencia y sentido de pertenencia. Finalmente, se encontró una correlación positiva significativa entre el desarrollo organizacional y el compromiso laboral, con un coeficiente Rho de 0.690 y un valor de significancia de 0.000.

Ruiz (2022), tuvo como objetivo “explorar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio que brindó la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre durante el periodo 2019-2021”. La investigación se realizó con un enfoque descriptivo y correlacional, usando un diseño no experimental transversal. La población y muestra consistieron en 31 directivos municipales y 31 representantes de juntas vecinales, designados por los vecinos del distrito. Para recolectar datos, se aplicaron dos cuestionarios: uno a los directivos para evaluar su percepción sobre la gestión municipal, y otro a los representantes vecinales para medir la calidad del servicio municipal según el modelo Servqual. El análisis de datos se hizo con estadísticas descriptivas e inferenciales, procesadas con SPSS versión 25. Los resultados indicaron una relación directa y significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, con un valor $p=0.000$ y un coeficiente $r=0.928$. Se encontró que el nivel de gestión municipal fue calificado 0% como muy deficiente, 6.5% deficiente 35.5% aceptable, 41% bueno y 5% excelente. Mientras que la calidad del servicio fue vista como muy deficiente en 10.1%, deficiente en 40.6%, aceptable en 34%, buena en 12.8% y excelente en 2.5%. Estos hallazgos evidenciaron una discrepancia entre las percepciones del desempeño de los funcionarios y las expectativas de la ciudadanía, lo que afectó la calidad del servicio municipal.

Tapia (2021), Tuvo como objetivo “determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito”. Se realizó una investigación aplicada, con diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 384 usuarios. La recopilación de datos se realizó mediante encuesta con un cuestionario, y el análisis se procesó con el software SPSS. Los resultados mostraron relaciones significativas y de magnitud considerable entre varias variables y la satisfacción del usuario: desarrollo organizacional ($\rho = 0.655$, $p = 0.000$), finanzas municipales ($\rho = 0.617$, $p = 0.000$) y servicios/proyectos ($\rho = 0.689$, $p = 0.000$). Además, se confirmó una relación significativa entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0.725 y significancia de 0.000. En general, se estableció

que la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario fue significativa y considerable, respaldada por una correlación de 0.802 y un valor de p de 0.000.

3.1.3. Antecedentes locales

Muñoz (2023), Tuvo como propósito “analizar si existió una relación significativa entre la gestión municipal y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado durante 2021”. Para ello, se planteó una hipótesis que sugería una correlación directa entre la gestión municipal y el cumplimiento del pago. Para comprobarla, se aplicó una encuesta a los contribuyentes, los hallazgos revelaron una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, con un valor p de 0.000 y un coeficiente Rho de Spearman de 0.499, indicando una correlación positiva moderada. Además, se encontró que el 55.4% de los contribuyentes “casi siempre” pagaba el impuesto predial fuera del plazo establecida; el 66.7% opinó que las cartillas tributarias no eran claras ni comprensibles; y el 77.1% estuvo de acuerdo en otorgar amnistías a los contribuyentes morosos.

Natividad et al. (2023), Tuvieron como objetivo “determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la municipalidad”. Para ello, emplearon una metodología aplicada, con diseño no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. La gestión municipal se consideró variable dependiente y la calidad del servicio como variable independiente. La población estuvo constituida por 120 usuarios de la Municipalidad Distrital de Chinchao, de los cuales seleccionaron una muestra de 92 usuarios mediante muestreo no probabilístico por criterio del investigador. Se aplicó la técnica de encuesta con un cuestionario a los 92 usuarios. Los hallazgos indicaron que había una asociación estadística del 89.20% entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco, durante 2022. Esto se evidenció con una significancia bilateral p menor a 0.000, cumpliendo el criterio de $p < 0.01$. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.892$, indicando una relación positiva y alta.

Palacios (2022), Tuvo como objetivo “determinar cómo la gestión municipal influyó en los procesos administrativos relacionados con el otorgamiento de licencias de construcción en la municipalidad Distrital de Amarilis”. Se utilizó una metodología aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel explicativo y un diseño longitudinal preexperimental. La muestra estuvo conformada por 88 usuarios. Para recolectar datos se utilizaron dos cuestionarios: uno sobre gestión municipal y otro sobre los procesos administrativos para la concesión de licencias. Los resultados descriptivos mostraron que existió una relación entre las variables mencionadas. En la segunda aplicación del test, la gestión municipal alcanzó un 42%, cifra cercana al 45.5% de la primera aplicación, reflejando una leve mejora en la satisfacción total respecto a los procesos administrativos. Además, el análisis inferencial identificó diferencias en la percepción de la gestión municipal sobre los procesos administrativos vinculados al otorgamiento de licencias de construcción.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Gestión municipal

3.2.1.1. Teoría de la gestión municipal

Chiavenato (2019) indicó que las teorías de gestión institucional surgieron progresivamente para responder a nuevas necesidades y todas lograron cumplir su propósito.

3.2.1.2. Teoría de la burocracia

La teoría de la burocracia surgió en los años cuarenta, coincidiendo con grandes teorías administrativas. En 1947, Max Weber publicó *The Theory of Social and Economic Organization*, que fundamentó esta teoría. Se reconoció que civilizaciones como los tenochcas e incas aplicaban principios burocráticos, con estructuras centralizadas y reglas claras. Weber destacó que la burocracia triunfó al establecer jerarquías y procedimientos, ordenando grupos grandes y previniendo abusos de poder (Chiavenato, 2019).

3.2.1.3. Teoría estructuralista

Las organizaciones se constituían como grupos humanos con objetivos comunes, los cuales no podían alcanzarse sin orden ni coordinación entre sus miembros. Según Blau (1974), la estructura organizacional distribuía roles y posiciones que definían relaciones, división de trabajo y reglas. Ranson, Hinings y Greenwood (1980) indicaron que la estructura era un sistema dinámico que se creaba y recreaba mediante la interacción, evitando comportamientos desordenados (Chiavenato, 2019).

3.2.1.4. Teoría del municipio

La distribución del territorio provincial resultó en una base principalmente rural junto con áreas suburbanas y urbanas, a diferencia de municipios totalmente urbanizados como los del conurbano bonaerense. Toda la superficie provincial se asignó a los municipios, por lo que se habló también de ejidos colindantes. La suma de las superficies municipales equivalía a la provincial. Según la teoría del municipio-partido, se estableció una ciudad cabecera donde se ubicaron las autoridades municipales, mientras que otras localidades dentro de la jurisdicción no tenían autoridades, excepto cuando funcionaban delegaciones municipales (Arraiza, 2016).

3.2.1.5. Definiciones de la gestión municipal

Andía (2023) definió la gestión municipal como el conjunto de acciones y procesos que los gobiernos locales realizaron para administrar recursos y servicios comunitarios, además de planificar, implementar y evaluar políticas para cubrir las necesidades de la población (Panche et al., 2022).

Martínez (2004) la describió como un proceso constante que integra el análisis, toma de decisiones, organización y control para mejorar las políticas públicas municipales, ordenar el territorio y elevar la calidad de vida.

3.2.1.6. Marco institucional

Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972

El Artículo I estableció que los gobiernos locales fueron entidades básicas del Estado con autonomía, encargadas de canalizar la participación vecinal y gestionar los intereses de sus comunidades, teniendo como componentes fundamentales el territorio, la población y la organización. Según el Artículo 2, la ley definió normas sobre la creación, naturaleza, autonomía, funciones y organización de las municipalidades, así como su relación con otras entidades y mecanismos de participación ciudadana.

Ley de creación de la municipalidad distrital de Castillo Grande

La Ley N.º 30377 dispuso la creación de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, en la provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco.

En nuestro país desde muchos años sobre la municipalidad del estado:

- Constitución política del Perú 1993.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades publicada por el diario oficial el peruano el 27 de mayo del 2003.

3.2.1.7. Modernización de la administración municipal

El proceso de modernización de la administración municipal evidenció que, en su momento, muchas municipalidades del país carecían de la capacidad para innovar, generar cambios, introducir mejoras y aprovechar oportunidades. Los mecanismos, procedimientos, métodos y sistemas utilizados para cumplir con la labor municipal, como

la atención al contribuyente y la prestación de servicios a la comunidad, se mostraban limitados y poco eficaces (Andía, 2023).

3.2.1.8. Principios de la gestión municipal

- La eficiencia y eficacia fueron cualidades esenciales de una gestión enfocada en el desarrollo interno de la institución municipal, lo cual se reflejaba en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.
- El pensamiento estratégico se enfocó en la capacidad de anticipar hechos, visualizar un objetivo y construir el camino hacia él.
- La transparencia permitió democratizar la gestión, generar credibilidad y fomentar la confianza ciudadana (Alvarado, 2023).

3.2.1.9. Objetivos de la gestión municipal

Alvarado (2023) Se consideró que un objetivo era el fin que se buscaba alcanzar, para lo cual fue necesario emplear diversos recursos, como humanos, financieros y equipos. Los objetivos de la gestión municipal estuvieron orientados a mejorar las condiciones de vida de la población.

3.2.1.10. Componentes de la gestión municipal

Alvarado (2023) afirmó que la gestión municipal comprendía un conjunto de elementos que integraban la política de desarrollo local, enfocada a promover un mejor bienestar para la población. También indicó que la gestión municipal no se abordó únicamente desde perspectivas política, económica o social, sino que involucró todos esos aspectos. Por ello, la política de desarrollo local se materializó a través de planes, programas, proyectos y actividades ejecutados en un espacio y tiempo determinados.

3.2.1.11. Instrumentos de la gestión municipal

Alvarado (2023) señaló que las municipalidades, tanto provinciales como distritales, estuvieron obligadas a disponer de instrumentos de gestión, los cuales fueron descritos más adelante. Entre los documentos principales se identificaron:

a) Manual de perfiles de puesto – MPP

Andía (2025) describe como un documento técnico y de gestión que describe de manera detallada las funciones, responsabilidades, requisitos, competencias y relaciones laborales de cada puesto dentro de una organización. Su finalidad es orientar la selección, evaluación, capacitación y desarrollo del personal, garantizando que cada trabajador conozca claramente las expectativas y funciones asociadas al Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF.

b) Cuadro de Asignación de Personal provisional – CAP-P

Andía (2025) menciona que es un instrumento administrativo temporal utilizado por las entidades públicas para organizar y registrar los cargos aprobados dentro de su estructura orgánica vigente. Su objetivo principal es garantizar la operación de la institución mientras se realiza la transición hacia el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) y se implementa el régimen del Servicio Civil.

c) Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA

Alvarado (2023) indicó que fue un instrumento que reguló los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos que brindaba una entidad pública. Contuvo toda la información relacionada con la tramitación de los procedimientos que los administrados realizaron ante sus distintas dependencias.

d) Manual de Procedimientos Internos – MAPRO

Alvarado (2023) describió de manera lógica, sistemática y detallada la información e instrucciones sobre los procedimientos de una dependencia para la producción de bienes o servicios públicos.

3.2.1.12. Funciones específicas municipales

Alvarado (2023) indicó que las funciones específicas municipales, derivadas de las competencias, se ejercieron de forma exclusiva o compartida entre las municipalidades provinciales y distritales, según lo establecido en la ley orgánica vigente.

3.2.1.13. Dimensiones de gestión municipal

Rodríguez et al. (2008) presentaron las siguientes dimensiones como factores clave de la Gestión Municipal, para lo cual definieron cuatro dimensiones de la siguiente manera:

a) Dimensión 1: Desarrollo Organizacional

Significaba que se llevaban a cabo procesos planificados orientados a fortalecer la capacidad institucional, el personal y la competitividad, para que la institución pudiera adaptarse de mejor manera a los avances tecnológicos, desafíos y retos que surgían en su entorno.

b) Dimensión 2: Finanzas Municipales

Se señaló que la municipalidad disponía de información que mostraba, en términos cuantitativos y económicos, las transacciones realizadas; y que dicha información se utilizaba para la toma de decisiones relacionadas con la inversión, financiamiento y la gestión operativa de la municipalidad.

c) Dimensión 3: Servicios y proyectos

Comprendía la supervisión de la calidad y alcance de los servicios municipales, el control y realización del pago de tributos y aportes, así como la elaboración de propuestas específicas a través de proyectos, orientadas a satisfacer las necesidades de la población, especialmente de los sectores más desfavorecidos.

d) Dimensión 4: Gobernabilidad Democrática

Se señaló que la municipalidad fomento la participación ciudadana en las decisiones del gobierno local vinculada al mejoramiento de sus condiciones de vida. Así, una municipalidad con buen desarrollo organizacional, administración financiera adecuada, alta capacidad para ofrecer y ejecutar servicios y proyectos, y habilidad para fomentar una gestión democrática, transparente y participativa, se consideró capaz de implementar una buena gestión municipal.

- **Organizaciones civiles:** Se refería a la capacidad y los recursos que estas organizaciones poseían para ejecutar sus objetivos, actividades y programas.
- **Capacidad de transparencia:** Se refería a la capacidad y voluntad de las autoridades y administraciones locales para brindar información clara y accesible sobre su gestión, decisiones y uso de los recursos públicos.
- **Participación ciudadana:** Se refería a la capacidad y oportunidad que tenían los ciudadanos para participar en los procesos de toma de decisiones que impactaban sus vidas y comunidades.

3.2.2. Calidad del servicio

3.2.2.1. Teoría de calidad

La evolución no mostro una secuencia cronológica estrictamente lineal, sino que las distintas generaciones se solaparon en el tiempo, integrando aportes y dinámicas propias de la gestión de la calidad en varios países. No hubo rupturas drásticas, sino que coexistieron de diferentes etapas en un mismo periodo histórico, permitiendo la aplicación simultánea de distintos enfoques dentro de una misma empresa, hasta que se integraron armoniosamente las aportaciones compatibles de fases anteriores. Sin embargo, la transición entre etapas implicó cambios significativos. Asimismo, la Gestión de la Calidad se estructuro en tres enfoques: técnico, humano y estratégico. En cuanto a las primeras fases del enfoque técnico, como la orientación al producto y al proceso, no se consideraron verdaderas aproximaciones a la Gestión de la Calidad, pues se centraron en resolver problemas operativos mediante inspección y control estadístico, con poca participación directiva (Comisión et al., 2006).

3.2.2.2. Definiciones de la calidad del servicio

Arroyo (2023) definió la calidad de servicio como la capacidad de los servicios brindados por el Estado o las entidades locales para

satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Por otro lado, Parasuraman et al. (1991) señalaron que la calidad de servicio era el juicio global del consumidor sobre la excelencia o superioridad general del producto.

3.2.2.3. Servicios públicos

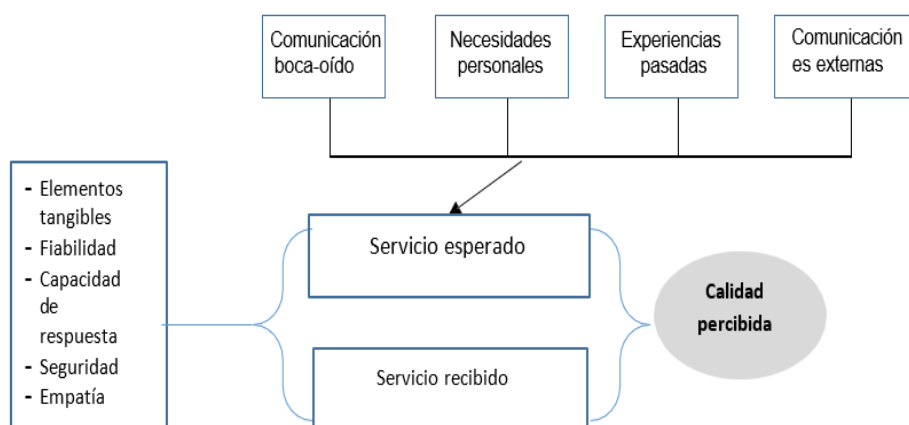
Alvarado (2023) indicó que las funciones relacionadas con los servicios públicos a nivel local incluyeron saneamiento ambiental, salubridad y salud; tránsito, circulación y transporte público; educación, cultura, deporte y recreación; programas sociales y la protección de los derechos ciudadanos; la seguridad ciudadana; el abastecimiento y la comercialización de productos y servicios; los registros civiles; la promoción del desarrollo económico local orientado a la generación de empleo; así como la creación, mantenimiento y gestión de parques y demás servicios públicos.

3.2.2.4. Modelo Servqual

La calidad del servicio se definió como la diferencia entre las expectativas y percepciones del servicio. Por ello, se requirió identificar y medir ambos aspectos: las expectativas y las percepciones de los usuarios (Parasuraman et al. 1985).

Figura 2

Marco Conceptual del Modelo Servqual



Nota: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985, p. 26).

3.2.2.5. Importancia del Modelo Servqual

El modelo SERVQUAL fue relevante porque midió la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Evaluó la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio recibido, usando cinco dimensiones clave: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta herramienta permitió a las empresas identificar brechas en la calidad y aplicar mejoras para aumentar la satisfacción y lealtad del usuario (Parasuraman et al., 1985).

3.2.2.6. Dimensiones de la calidad de servicios

Con el análisis de la dimensionalidad de la calidad, la organización obtuvo información clave que le mostró en qué aspectos enfocarse para ser valorada, logrando así altos retornos en sus inversiones (Parasuraman et al., 1985).

a) Dimensión 1: Elementos tangibles

Incluía los elementos físicos, los equipos y la apariencia del personal. Ese ambiente debía estar diseñado para reforzar la diferenciación del producto y alcanzar un buen posicionamiento en la mente del consumidor. El personal también debía vestir de manera acorde, ya que representaba la imagen de la empresa y su vestimenta tenía que reflejar calidad.

b) Dimensión 2: Fiabilidad

Se refería a la capacidad para cumplir con el servicio prometido de manera confiable y precisa. Esta característica se basaba en la percepción que tenía el cliente sobre la habilidad de la empresa para realizar el servicio acordado. La fiabilidad evidenciaba cuán capaces y organizados eran en la empresa para ofrecer un servicio eficiente.

c) Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Se entendía como la disposición para atender a los clientes y ofrecer un servicio eficiente. Aunque contar con los medios para prestar el servicio era necesario, resultaba imprescindible satisfacer las

demandas del cliente. La capacidad de respuesta consistía en proporcionar el servicio de manera rápida e inmediata.

d) Dimensión 4: Seguridad

Se definía como la combinación de conocimiento y la cortesía del personal, junto con su capacidad para generar confianza y brindar seguridad. El cliente requería sentir confianza en la percepción del servicio, y la profesionalidad del personal de contacto constituía la principal fuente de esa confianza.

e) Dimensión 5: Empatía

Se entendía como la atención personalizada brindada a los clientes durante la prestación del servicio. La provisión de servicios implicaba una interacción entre personas; por lo tanto, era fundamental mantener a los clientes informados durante todo el proceso del servicio.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

- a. Accesibilidad.** Parasuraman et al. (1985) definieron la accesibilidad como la facilidad con la que los clientes podían acceder a un servicio, considerando factores como la ubicación, los horarios, los canales de atención y la disponibilidad del personal.
- b. Apariencia pulcra.** Arroyo (2023) definió la imagen como la percepción y representación que poseían los servidores públicos al desempeñar sus funciones.
- c. Atención al usuario.** Panche et al. (2022) definieron el servicio al cliente como el conjunto de prácticas y estrategias que una empresa o entidad aplicaba para atender, apoyar y resolver las necesidades o inquietudes de sus usuarios.
- d. Atención efectiva.** Parasuraman et al. (1985) definieron el servicio como la capacidad de proporcionar al usuario una atención y se evalúa si los resultados obtenidos cumplen con los objetivos previstos, adecuándose a los recursos disponibles de la institución.

- e. **Atención eficacia.** Parasuraman et al. (1985) definieron la capacidad de brindar un servicio con la habilidad para atender y resolver eficazmente los problemas, necesidades o solicitudes del usuario independientemente del costo o los medios empleados.
- f. **Atención eficiencia.** Parasuraman et al. (1985) definieron la atención rápidas y competentes al usuario utilizando la menor cantidad de recursos, como; tiempo, personal o presupuesto sin afectar la calidad de servicio.
- g. **Calidad del servicio.** Arroyo (2023) se refirió al nivel en que un servicio satisfacía las expectativas y requerimientos de los usuarios.
- h. **Capacidad de institución:** Rodríguez et al. (2008) definieron la capacidad y los recursos de una institución para desempeñar sus funciones y lograr sus objetivos.
- i. **Capacidad de transparencia.** Osorio y Barreto (2022) definieron la capacidad de una institución, organización o entidad pública o privada para ofrecer información clara, accesible, veraz y oportuna sobre sus actividades, decisiones, recursos y resultados a sus diferentes públicos interesados, como ciudadanos, empleados, usuarios o accionistas.
- j. **Comunicación.** Arroyo (2023) definió la comunicación como el proceso mediante el cual se transmiten información, ideas, pensamientos y emociones entre personas o grupos.
- k. **Competitividad.** Flórez y Vallejo (2024) definieron la competitividad como la habilidad de una organización para destacar y perdurar en el mercado frente a sus rivales, optimizando su desempeño, innovación, eficiencia y adaptación al entorno.
- l. **Comprensión.** Parasuraman et al. (1985) definieron la capacidad de la institución de servicios como la habilidad para identificar, prever y atender de manera adecuada las necesidades y expectativas particulares de cada usuario.

- m. Equipos y materiales:** Arroyo (2023) señaló que los recursos, herramientas y suministros eran los elementos que las administraciones locales y sus departamentos empleaban para realizar diversas funciones y servicios en favor de la comunidad.
- n. Honestidad:** Arroyo (2023) indicó que la integridad, transparencia y rectitud debían orientar el comportamiento de quienes desempeñaban cargos en la administración pública.
- o. Instalaciones físicas.** Arroyo (2023) señaló que los espacios y estructuras físicas se empleaban para realizar actividades específicas en distintos ámbitos como el personal, empresarial, educativo o industrial.
- p. Inversión y proyectos** Rodríguez et al. (2008) indicaron que los recursos municipales se referían a la cantidad de fondos económicos disponibles para ejecutar proyectos y obras en beneficio de la comunidad.
- q. Nivel de inversión:** Rodríguez et al. (2008) definieron los recursos financieros como la cantidad de dinero que una persona, empresa o entidad podía asignar a proyectos de inversión, compra de activos o actividades que produjeran un retorno económico.
- r. Organizaciones civiles:** Rodríguez et al. (2008) definieron la capacidad de estas organizaciones como la combinación de habilidades y recursos que poseían para ejecutar sus objetivos, actividades y programas.
- s. Presupuesto público:** Trejo y Peñalver (2025) definieron este instrumento como una herramienta clave para la gestión financiera estatal, que facilitaba la planificación, autorización y supervisión del uso de recursos públicos en un periodo fiscal específico.
- t. Recaudación municipal:** Arroyo et al. (2023) definió este proceso como conjunto de acciones dirigidas a asegurar que la municipalidad obtenga los ingresos necesarios para cumplir con sus obligaciones y prestar los servicios públicos de calidad, mejorar condiciones de

vida de la población

- u. Resolución de problemas:** Arroyo (2023) definió el proceso como la resolución de un problema particular, abarcando diversos contextos como las matemáticas, las ciencias, situaciones diarias o conflictos entre personas.
- v. Servicios de saneamiento:** Rodríguez et al. (2008) se refirieron a la capacidad y los recursos con los que contaba un municipio para administrar, operar y mantener los esquemas de saneamiento, purificación de aguas contaminadas y la gestión de recolección y eliminación de residuos sólidos.
- w. Servicios municipales:** Rodríguez et al. (2008) describieron la capacidad y los recursos que poseía un gobierno local, como un municipio o alcaldía, para ofrecer y administrar servicios básicos e infraestructuras destinadas a la comunidad.
- x. Servicios públicos:** Arroyo (2023) definió los servicios como las actividades o prestaciones que el Estado o entidades autorizadas ofrecían para cubrir las necesidades básicas de la población y fomentar el bienestar común.
- y. Trabajo:** Arroyo (2023) mencionó las distintas funciones y labores que realizaban los empleados de una municipalidad o ayuntamiento.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. GESTION MUNICIPAL

La evaluación de la gestión municipal, realizada con una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente), permitió identificar las cuatro dimensiones clave: desarrollo organizacional, finanzas, servicios y proyectos, y gobernabilidad democrática. Asimismo, se realizó un cuestionario formulando las interrogantes según el indicador de cada dimensión ya antes mencionada, para luego realizar la encuesta a la muestra seleccionada y se expusieron los resultados.

4.1.1. Desarrollo Organizacional en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la tabla 3, se muestran las opiniones que brindaron los usuarios que fueron encuestados sobre la dimensión del desarrollo organizacional formuladas en base a los indicadores y se explica los resultados de mayor relevancia.

La capacidad de la institución para gestionar de manera eficiente el alumbrado público, la limpieza urbana y la atención a las necesidades de la comunidad fue calificada como regular por el 33,1 % de los encuestados. Este resultado evidencia que una parte significativa de la población percibe deficiencias en la gestión de estos servicios esenciales, lo que sugiere que no se están administrando con la eficacia esperada.

Personal capacitado en la municipalidad para cumplir sus funciones y brindar un buen servicio fue calificada como regular por el 30,6 % de los encuestados, lo que refleja que una parte significativa de la población considera que el personal aún no cuenta con las competencias necesarias para una atención óptima.

Competitividad es lo que impulsa a formar alianzas institucionales en la municipalidad, el 33,9% de los encuestados indicó como regular, lo que mostró que, aunque existían esfuerzos para establecer estas alianzas, muchos percibían que no eran lo suficientemente sólidas o efectivas.

Tabla 3.
Resultados de la validación de los indicadores sobre desarrollo organizacional según indicadores.

Capacidad de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	23	9,5
Malo	62	25,6
Regular	80	33,1
Bueno	46	19,0
Excelente	31	12,8
Total	242	100,0
El personal capacitado de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	23	9,5
Malo	42	17,4
Regular	74	30,6
Bueno	68	28,1
Excelente	35	14,5
Total	242	100,0
Competitividad de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	27	11,2
Malo	44	18,2
Regular	82	33,9
Bueno	49	20,2
Excelente	40	16,5
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande.

4.1.2. Finanzas Municipales en el Distrito de Castillo Grande.

En la tabla 4, se observan los resultados de la dimensión finanzas Municipales en el Distrito de Castillo Grande y se menciona los resultados que se califica con mayor frecuencia.

Recaudación municipal modernizado con sistemas que facilitan a los usuarios realizar pagos e impuestos, los resultados indican que el 32,6% de los encuestados calificaron regular. Esto evidenció que, a pesar de los esfuerzos realizados para agilizar el pago de impuestos y mejorar la eficiencia administrativa, una parte significativa de la población percibía que dichos avances aún no eran suficientes ni efectivos.

Presupuesto público que fue elaborado por el municipio de forma transparente que refleja en las prioridades de la comunidad, donde los encuestados nos indican que el 36,0% calificó como regular. Es

importante resaltar que las autoridades deben mejorar en informar a la población sobre los proyectos y presupuesto que refleje un trabajo honrado.

Nivel de inversión que haya incrementado para mejorar la infraestructura de los servicios de la comunidad en el distrito, los encuestados nos indican que, el 30,6% señaló como regular el aumento del nivel de inversión. Estos resultados demostraron que es fundamental fortalecer los canales de participación ciudadana y transparencia en la asignación presupuestaria, así como de fortalecer la planificación estratégica para que la inversión pública fuera más eficiente y respondiera adecuadamente a las demandas comunitarias.

Tabla 4.

Resultados de la dimensión de finanzas municipales

Recaudación de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	21	8,7
Malo	30	12,4
Regular	79	32,6
Bueno	61	25,2
Excelente	51	21,1
Total	242	100,0
Presupuesto público de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	15	6,2
Malo	63	26,0
Regular	87	36,0
Bueno	54	22,3
Excelente	23	9,5
Total	242	100,0
Nivel de inversión de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	23	9,5
Malo	72	29,8
Regular	74	30,6
Bueno	35	14,5
Excelente	38	15,7
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande

4.1.3. Servicios y proyectos en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la tabla 5, se analiza los resultados de la dimensión servicios y proyectos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, dando relevancia a las frecuencias más altas.

Servicios de la municipalidad sobre seguridad ciudadana que ofrece a los pobladores de Castillo Grande, el 28,1% de los encuestados calificaron como regular, lo que indicó que, aunque se realizaban acciones en esta área, estas no generaban un impacto completamente satisfactorio en la población. Este dato evidenció la necesidad de fortalecer las estrategias de prevención del delito en todo el distrito y mejorar la presencia policial o los mecanismos de vigilancia ciudadana.

Inversión y proyectos realizado por la municipalidad en educación, salud y desarrollo urbano para mejorar las condiciones de vida de la población de castillo Grande, se calificó, el 30,6% como regular. lo que reveló que los proyectos ejecutados no alcanzaban plenamente las expectativas ciudadanas, señalando áreas donde era necesario optimizar la planificación, ejecución y supervisión de los recursos municipales para mejorar la calidad de vida.

Servicios de saneamiento de agua potable y alcantarillado en todo el distrito, el 31,8% calificó como bueno, sin embargo, se refleja una percepción relativamente favorable, aunque también mostrando que la mayoría aún no lo consideraba excelente, lo que representó una oportunidad para mejorar la cobertura, calidad y continuidad del servicio en todo el distrito.

Tabla 5.
Resultados de la dimensión de servicios y proyectos

Servicios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	27	11,2
Malo	41	16,9
Regular	68	28,1
Bueno	66	27,3
Excelente	40	16,5
Total	242	100,0
Inversión y proyectos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	21	8,7
Malo	24	9,9
Regular	74	30,6
Bueno	72	29,8
Excelente	51	21,1
Total	242	100,0
Servicio de saneamiento de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	15	6,2
Malo	52	21,5
Regular	75	31,0
Bueno	77	31,8
Excelente	23	9,5
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande.

4.1.4. Gobernabilidad democrática en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la tabla 6, muestra la dimensión de gobernabilidad democrática de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, y resalta los resultados de mayor calificación.

Organizaciones Civiles que promueve el desarrollo de la población de Castillo Grande, reveló que el 30,6% de los encuestados calificaron como regular. Este resultado evidenció que existían deficiencias en la coordinación, las cuales limitaban de manera significativa el impacto de las acciones municipales en el desarrollo sostenible del distrito, y destacó la necesidad urgente de fortalecer los mecanismos de cooperación entre el gobierno local y la sociedad civil.

Capacidad de transparencia organizada con reuniones periódicas para informar a los ciudadanos sobre la gestión municipal, el 32,6% de los

encuestados calificaron como malo. Esta percepción reflejó una marcada desconfianza ciudadana hacia la gestión de los recursos públicos, posiblemente causada por la falta de rendición de cuentas, la limitada disponibilidad de información y los débiles mecanismos de fiscalización.

Participación ciudadana que promueve la gestión municipal de Castillo Grande, el 24,4% de los participantes calificaron como regular, lo que indicó que muchas personas no se sentían representadas ni escuchadas, debilitando el control comunitario sobre la gestión municipal y reduciendo la confianza y el compromiso con el gobierno local.

Tabla 6.

Resultados de la dimensión de gobernabilidad democrática

Organizaciones civiles de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	24	9,9
Malo	66	27,3
Regular	74	30,6
Bueno	54	22,3
Excelente	24	9,9
Total	242	100,0
Capacidad de transparencia de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	19	7,9
Malo	79	32,6
Regular	63	26,0
Bueno	51	21,1
Excelente	30	12,4
Total	242	100,0
Participación ciudadana de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	53	21,9
Malo	56	23,1
Regular	59	24,4
Bueno	42	17,4
Excelente	32	13,2
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande.

4.2. CALIDAD DE SERVICIOS

. La evaluación de la calidad de servicios, realizada con una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente), permitió identificar las cinco dimensiones clave: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad. Asimismo, el cuestionario fue formulada de acuerdo a los indicadores de cada dimensión y luego se realizó la encuesta a la muestra seleccionada, se expusieron los resultados.

4.2.1. Elementos tangibles en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la tabla 7 se observa los resultados sobre la dimensión de elementos tangibles en la Municipalidad del Distrito de Castillo Grande, asimismo se explica resaltando los valores más altos.

Instalaciones físicas y mejora de la infraestructura en la municipalidad de castillo grande que permite mejorar la calidad de atención a los ciudadanos, el 33,1% de la población calificó como regular. También indicaron que se está trabajando en el proyecto de la construcción del palacio municipal donde gran parte de la población desea que se cumpla con sus expectativas.

Apariencia del servidor público en cuanto a la higiene y el uso adecuado del uniforme durante el desempeño de sus funciones, el 31,0% de la población valoró como regular, lo que reflejó que una porción importante de los ciudadanos consideraba que el personal no cumplía completamente con los estándares de profesionalismo y atención esperados.

Los equipos y materiales son modernos y permie el uso adecuado por el personal que labora con el fin de mejorar la calidad de servicio al usuario, el 29,8% de la población calificó como regular, lo que evidenció que casi un tercio de los encuestados consideraba que los equipos y recursos disponibles aún eran insuficientes o no se utilizaban de manera óptima para mejorar el servicio.

Tabla 7.
Resultados de la dimensión de elementos tangibles

Instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	23	9,5
Malo	48	25,6
Regular	68	33,1
Bueno	63	19,0
Excelente	40	12,8
Total	242	100,0
Apariencia del servidor público de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	27	11,2
Malo	41	16,9
Regular	75	31,0
Bueno	59	24,4
Excelente	40	16,5
Total	242	100,0
Equipos y materiales de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	21	8,7
Malo	31	12,8
Regular	72	29,8
Bueno	65	26,9
Excelente	53	21,9
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande.

4.2.2. Capacidad de respuesta en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la tabla 8, el análisis presentado sobre la dimensión de capacidad de respuesta de la Municipalidad del Distrito de Castillo Grande, donde se observa los resultados de cada indicador.

Servicio de atención al usuario que ofrece el servidor público permite hacer consultas y resolver dudas, se evidenció que el 38,8% de los encuestados calificaron como regular el servicio de atención al usuario. Este resultado indicó que el servicio de atención necesitaba fortalecerse para responder con mayor agilidad, respeto y claridad a las inquietudes de la población.

Resolución de problemas de parte del servidor público que mantiene una comunicación abierta con los ciudadanos y así resolver sus inquietudes, el 26,4% de los encuestados evaluaron como regular, lo que

señaló la importancia de que la Municipalidad reforzara las capacidades comunicativas de su personal, promoviera una cultura institucional basada en la escucha activa y habilitara canales accesibles y eficientes de diálogo con la comunidad.

La calidad de servicio es evaluada mediante una encuesta que realiza el municipio a los usuarios con el fin de conocer la satisfacción de los ciudadanos, el 28,1% de los participantes calificaron como regular, lo que reflejó la necesidad de que la municipalidad fortaleciera sus mecanismos de evaluación, aplicara encuestas de manera más estructurada, comunicara claramente sus resultados y utilizara la información obtenida para implementar mejoras visibles en los servicios municipales.

Tabla 8.

Resultados de la dimensión de capacidad de respuesta

Atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	15	6,2
Malo	44	18,2
Regular	94	38,8
Bueno	66	27,3
Excelente	23	9,5
Total	242	100,0
Resolución de problemas del servidor público de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	23	9,5
Malo	56	23,1
Regular	64	26,4
Bueno	61	25,2
Excelente	38	15,7
Total	242	100,0
Calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	27	11,2
Malo	41	16,9
Regular	68	28,1
Bueno	66	27,3
Excelente	40	16,5
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande.

4.2.3. Seguridad en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la tabla 9 nos muestra los resultados de la dimensión de seguridad de la Municipalidad del Distrito de Castillo Grande, asimismo nos permite interpretar según los indicadores en cada interrogante.

La honestidad del servidor público se adhiere a un código de ética lo cual es percibida por los usuarios y promueven la honestidad en la municipalidad, los resultados revelaron que el 30,2% de la población calificó como mala la honestidad del servidor público en su centro de trabajo. Este resultado reflejó una preocupante percepción de desconfianza por parte de la ciudadanía hacia la integridad del personal municipal, lo que pudo afectar negativamente la credibilidad institucional y la relación entre la población y el gobierno local.

los servicios públicos, así como limpieza de calles y parques, seguridad, alumbrado público, recolección de residuos, la municipalidad ofrece a todo el sector del distrito. El 24,8% de los encuestados evaluaron como regular la prestación de servicios públicos, Esto sugirió que, aunque se brindaban estos servicios, todavía existían deficiencias en su cobertura, calidad o efectividad, impidiendo una atención plena y satisfactoria para toda la comunidad.

El trabajo del servidor municipal está orientada a atender las necesidades de la comunidad, el 27,3% de los encuestados calificaron como regular el desempeño del servidor público, indicando que, aunque existía cierta intención de servicio, una parte considerable de la ciudadanía percibía que el enfoque del personal municipal no siempre estaba alineado con las prioridades y expectativas de la comunidad.

Tabla 9.
Resultados de la dimensión de seguridad

Honestidad del servidor público de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	21	8,7
Malo	73	30,2
Regular	72	29,8
Bueno	46	19,0
Excelente	30	12,4
Total	242	100,0
Servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	42	17,4
Malo	58	24,0
Regular	60	24,8
Bueno	46	19,0
Excelente	36	14,9
Total	242	100,0
Trabajo del servidor público de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	27	11,2
Malo	39	16,1
Regular	66	27,3
Bueno	64	24,4
Excelente	46	19,0
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande

4.2.4. Empatía en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la tabla 10 se observa los resultados de la dimensión de empatía de la Municipalidad del Distrito de Castillo Grande, seguido se explica las frecuencias más altas según su indicador de cada interrogante.

Accesibilidad y claridad de la información brindada por el servidor público en la atención al usuario indicó, que el 36,0% de los encuestados calificaron como regular. Este resultado reflejó que la Municipalidad necesitaba mejorar los procesos de comunicación y la capacitación del personal para garantizar que la información entregada fuera clara, completa y fácilmente accesible para toda la población, contribuyendo así a una mejor experiencia y mayor confianza en los servicios municipales.

La comunicación del servidor público que mantiene con los usuarios es abierta y transparente, el 33,9% de los participantes evaluaron como regular. Esto indicó que la Municipalidad debía optimizar los canales y la calidad de la comunicación con los ciudadanos, asegurando que la información fuera clara, oportuna y accesible para todos, promoviendo una mayor transparencia y confianza en la gestión municipal.

La comprensión y empatía que demuestra el servidor público ante la atención al usuario, indican que, el 37,2% calificaron como regular. Este resultado evidenció la importancia de que la Municipalidad impulsara la capacitación en habilidades sociales y comunicación para su personal, fomentando una atención más empática y sensible, lo que podría fortalecer la satisfacción ciudadana y mejorar la percepción del servicio público.

Tabla 10.
Resultados de la dimensión de empatía

Accesibilidad del servidor público de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	21	8,7
Malo	30	12,4
Regular	87	36,0
Bueno	53	21,9
Excelente	51	21,1
Total	242	100,0
Comunicación del servidor público de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	15	6,2
Malo	45	18,6
Regular	82	33,9
Bueno	66	27,3
Excelente	34	14,0
Total	242	100,0
Comprensión del servidor público de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	23	9,5
Malo	56	23,1
Regular	90	37,2
Bueno	34	14,0
Excelente	39	16,1
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande

4.2.5. Fiabilidad en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la Tabla 11 se analiza la dimensión de fiabilidad de la Municipalidad del Distrito de Castillo Grande, donde cada interrogante está basado en el indicador y se resalta los valores más altos.

Atención con eficiencia permite que el servidor público brinde la atención al usuario reduciendo el tiempo de espera, el 29,3% de los encuestados calificaron como regular. Esto indicó que la Municipalidad debía enfocarse en mejorar la rapidez y eficiencia en la atención al público para responder oportunamente a las necesidades de la comunidad, fortaleciendo así la confianza y satisfacción ciudadana.

Atención con eficacia permite que el servidor público brinde una atención oportuna y satisfactoria a la población, el 35,5% de los participantes evaluaron como. Este resultado reflejó que la Municipalidad tenía que fortalecer sus procesos internos y capacitar mejor a su personal para mejorar la rapidez y calidad en la atención, garantizando que los servicios se ofrecieran de manera eficaz y respondieran adecuadamente a las demandas de la comunidad.

Atención efectiva cuando el servidor público satisface las expectativas del usuario al brindarle su atención, el 46,7% calificaron como regular. Este resultado evidenció la necesidad de que la Municipalidad revisara y mejorara sus procesos de atención, la capacitación del personal y los mecanismos de control de calidad, con el fin de ofrecer un servicio que realmente respondiera a las necesidades y expectativas de la población, elevando así la satisfacción ciudadana y la legitimidad institucional.

Tabla 11.
Análisis de la dimensión de fiabilidad

Atención de eficiencia de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	25	12,0
Malo	47	19,4
Regular	71	29,3
Bueno	65	26,9
Excelente	30	12,4
Total	242	100,0
Atención de eficacia de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	f	%
Pésimo	17	7,0
Malo	69	28,5
Regular	86	35,5
Bueno	33	13,6
Excelente	37	15,3
Total	242	100,0
Atención efectiva de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande	f	%
Pésimo	19	7,9
Malo	26	10,7
Regular	113	46,7
Bueno	50	20,7
Excelente	34	14,0
Total	242	100,0

Nota. Encuesta realizada en marzo de 2025 a la población del Distrito de Castillo Grande.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

a. Prueba de normalidad

Se utilizó el estadístico Kolmogórov-Smirnov para analizar la prueba de normalidad, debido a que la muestra superaba las 50 unidades. Luego, se establecieron las condiciones para evaluar si la distribución era normal:

Tabla 12

Prueba de normalidad: Kolmogórov-Smirnov.

Variabes	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión municipal	0,082	242	0,000
Calidad del servicio	0,078	242	0,001

Nota. Prueba de normalidad, 2024.

En el análisis de la prueba de normalidad de la tabla 12, se observó que las variables gestión municipal y calidad del servicio no siguieron una distribución normal, pues el valor de significancia fue menor a 0.05. Por ello, al no cumplirse el criterio de normalidad, se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

b. Prueba de hipótesis Hipótesis general

Hi: La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H0: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Tabla 13

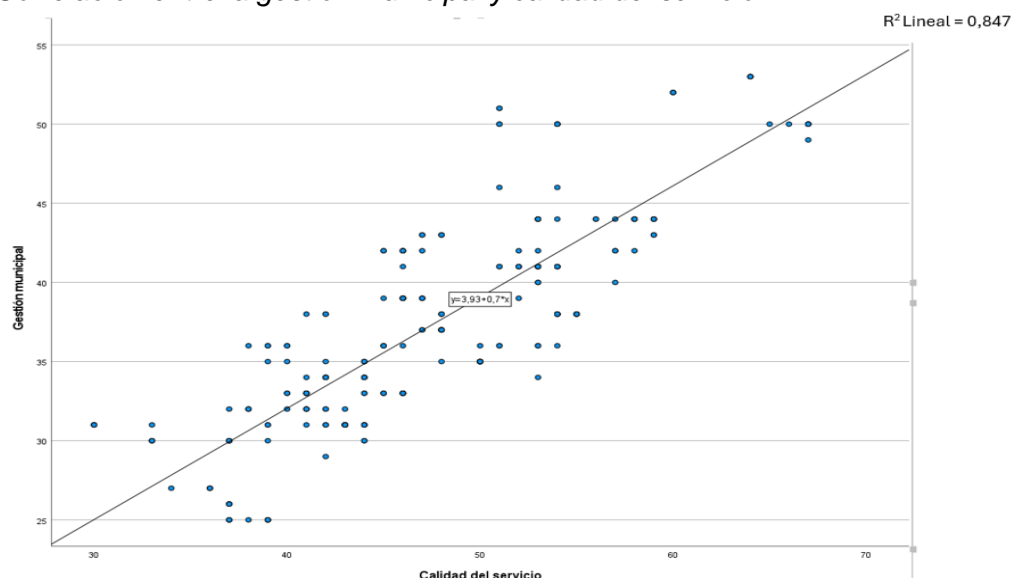
Correlación entre la validación a la gestión Municipal y calidad del servicio

Correlaciones		Gestión Municipal	Calidad del servicio
Gestión municipal	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,847**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	242	242
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,847**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	242	242

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

Figura 2

Correlación entre la gestión municipal y calidad del servicio



Los resultados de la prueba con Rho de Spearman mostraron una correlación directa y alta ($r_s = 0.847$) con significancia bilateral ($p \leq 0.000$), lo que permitió aceptar la hipótesis alterna (H1). Además, se evidenció una relación fuerte entre la gestión municipal y la calidad del servicio. Estos hallazgos demostraron que la calidad del servicio municipal estuvo vinculada con la eficacia y eficiencia en la gestión institucional, destacando la importancia de fortalecer la gestión para mejorar la satisfacción ciudadana y el desempeño municipal.

Hipótesis específico 1

Hi: El desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H0: El desarrollo organizacional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Tabla 14

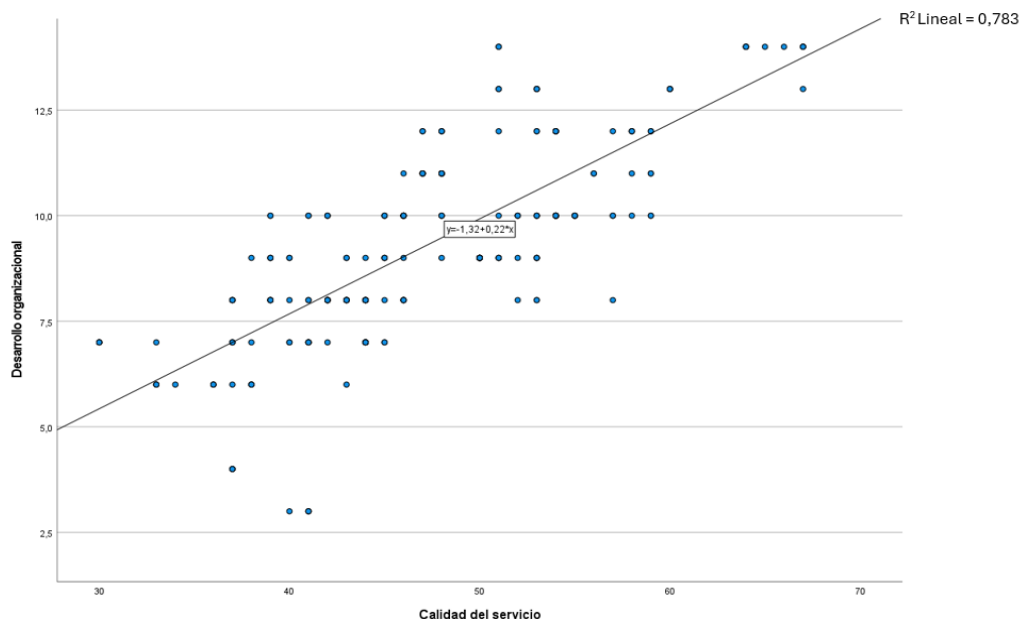
Correlación entre el desarrollo organizacional y calidad del servicio

	Correlaciones	Desarrollo organizacional	Calidad del servicio
Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,783**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	242	242
	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,783**	1,000
Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	242	242

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

Figura 3

Correlación entre el desarrollo organizacional y calidad del servicio



Los resultados de la prueba estadística con Rho de Spearman mostraron una correlación directa y alta ($r_s = 0.783$) con significancia bilateral ($p \leq 0.000$), lo que permitió aceptar la hipótesis alterna (H1). Además, se evidenció una relación significativa entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en el municipio. Estos hallazgos indicaron que fortalecer el desarrollo organizacional impactó positivamente en la calidad del servicio, resaltando la importancia de mejorar las estructuras, procesos y capacidades internas para aumentar la satisfacción ciudadana.

Hipótesis específico 2

Hi: Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H0: Las finanzas municipales no se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

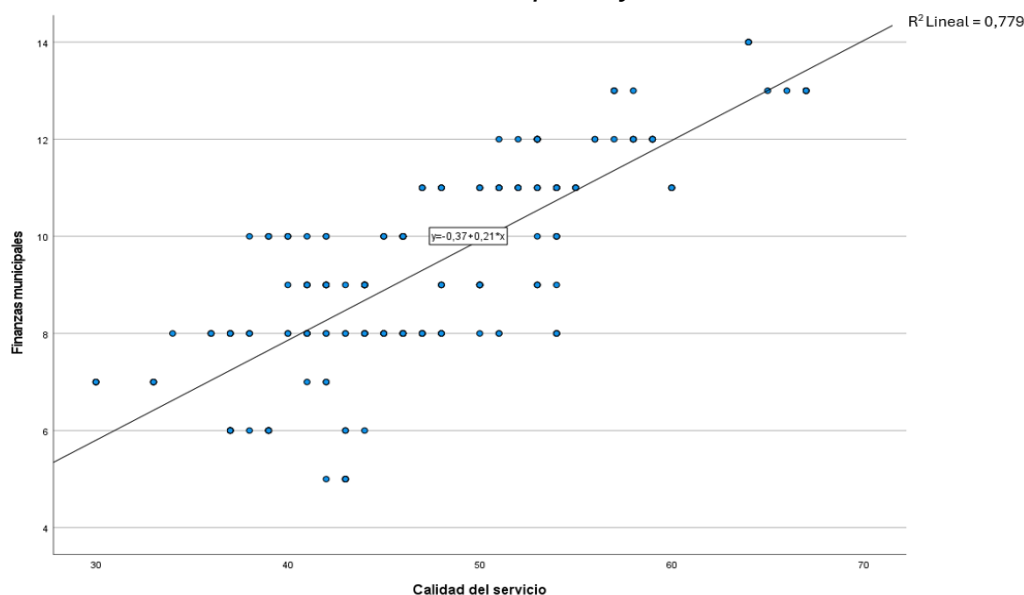
Tabla 15

Correlación entre las finanzas municipales y calidad del servicio

	Correlaciones	Finanzas municipales	Calidad del servicio
Finanzas municipales	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	242	242
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	242	242

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

Figura 4

Correlación entre las finanzas municipales y calidad del servicio

Los resultados de la prueba con Rho de Spearman mostraron una correlación directa y alta ($r_s = 0.779$) con significancia bilateral ($p \leq 0.000$), lo que permitió aceptar la hipótesis alterna (H_1). También se identificó una relación significativa entre las finanzas municipales y la calidad del servicio. Esto indicó que una buena gestión financiera influyó positivamente en la calidad del servicio, resaltando la necesidad de fortalecer las finanzas para mejorar la satisfacción ciudadana y el desempeño institucional.

Hipótesis específico 3

Hi: Los servicios y proyectos se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H0: Los servicios y proyectos no se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Tabla 16.

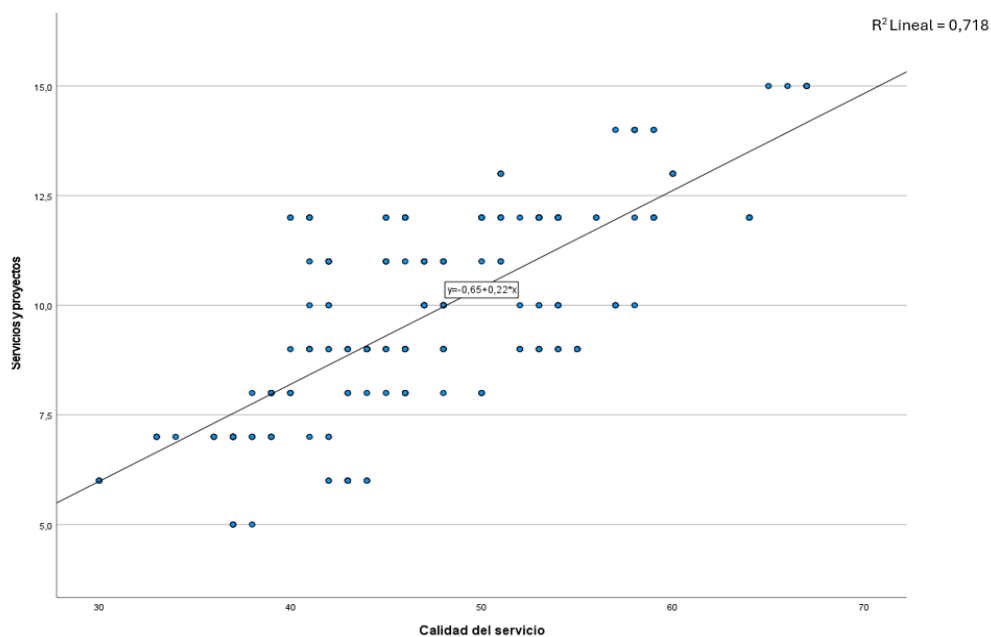
Correlación entre los servicios y proyectos y la calidad del servicio

	Correlaciones	Servicios y proyectos	Calidad del servicio
Servicios y Proyectos	Coefficiente de correlación	1,000	,718**
	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	242	242
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,718**	1,000
	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	242	242

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

Figura 5

Correlación entre los servicios y proyectos y calidad del servicio



Los resultados de la prueba con Rho de Spearman revelaron una correlación directa y alta ($r_s = 0.718$) con significancia bilateral ($p \leq 0.000$), lo que permitió aceptar la hipótesis alterna (H1). También se halló una asociación relevante entre los servicio y proyectos la calidad de servicio. Estos hallazgos indicaron que una gestión eficaz de servicios y proyectos influyó positivamente en la calidad percibida, resaltando la necesidad de fortalecer estos ámbitos para atender mejor a la población.

Hipótesis específico 4

Hi: La gobernabilidad democrática se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H0: La gobernabilidad democrática no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Tabla 17.

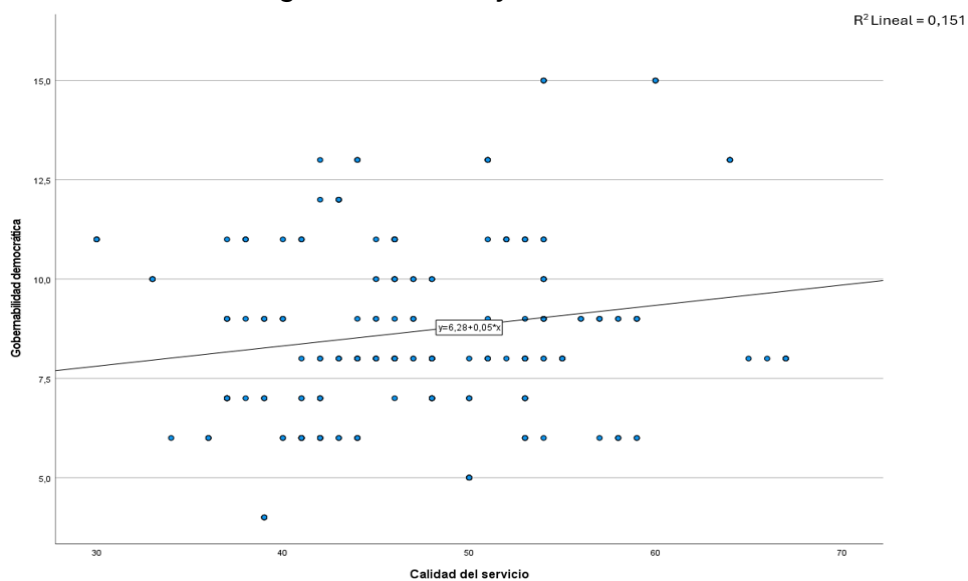
Correlación entre la gobernabilidad democrática y calidad del servicio

Correlaciones		Gobernabilidad democrática	Calidad del servicio
Gobernabilidad democrática	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,151**
	Sig. (bilateral)	.	,019
	N	242	242
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,151**	1,000
	Sig. (bilateral)	,019	.
	N	242	242

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

Figura 6

Correlación entre la gobernabilidad y calidad del servicio



Los resultados de la prueba con el coeficiente Rho de Spearman mostraron una correlación directa, aunque muy baja ($r_s = 0.151$), con significancia bilateral ($p \leq 0.000$), lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa (H1). También se identificó una relación significativa entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio, aunque su impacto fue limitado. Esto indicó que otros factores pudieron influir más en la calidad del servicio, aunque mejorar la gobernabilidad democrática aportó de forma moderada a la percepción ciudadana y al desempeño institucional.

Resumen de resultado de las hipótesis.

En esta tabla se observa un resumen de los resultados obtenidos, lo cual se define la hipótesis del estudio.

Tabla 18.

Correlación de los resultados de las hipótesis.

Hipótesis	n	Rho Spearman	Sig. bilateral	Interpretación
Gestión Municipal y calidad del servicio	242	0,847	0,000	alto
Desarrollo Organizacional y calidad de servicio	242	0,783	0,000	alto
Finanzas Municipales y calidad de servicio	242	0,779	0,000	alto
Los servicios y proyectos, calidad de servicio	242	0,718	0,000	alto
Gobernabilidad democrática y calidad de servicio	242	0,151	0,019	Muy bajo

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

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. RELACIÓN ENTRE VARIABLES

El estudio tuvo como propósito determinar si existía una relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. Los resultados, con un valor p de 0.000 (< 0.05) según la prueba Rho de Spearman, confirmaron una asociación significativa entre ambas variables.

En base a los resultados, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación, confirmando una alta relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, con un coeficiente Rho de Spearman de $r = 0.847$. Estos resultados coincidieron parcialmente con lo encontrado por Ruiz (2022), quien reportó una relación significativa ($r = 0.928$; $p = 0.000$), y también se alinearon con Natividad et al. (2023), quienes informaron una significancia de $p < 0.000$ y una correlación de $r = 0.892$.

Respecto al primer objetivo específico, se identificó cómo el desarrollo organizacional se relacionó con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. Se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se validó la hipótesis alterna, al confirmarse una relación alta entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.783. Este resultado coincidió parcialmente con Córdova y Grandez (2022), quienes hallaron una relación fuerte entre desarrollo organizacional y participación ciudadana (Rho = 0.870; $p = 0.000$). También se encontró concordancia con Díaz (2021), quien reportó una relación positiva notable entre el desarrollo organizacional y compromiso laboral (Rho = 0.690; $p = 0.000$).

Respecto al segundo objetivo, se estableció cómo las Finanzas Municipales se relacionaron con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. Se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de alterna, al confirmarse una relación alta entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.779. Este resultado coincidió parcialmente con lo señalado por Córdova y

Grandez (2022), quienes identificaron una relación fuerte entre finanzas municipales y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Banda de Shilcayo ($Rho = 0.864$; $p = 0.000$).

Respecto al tercer objetivo, se describió cómo los servicios y proyectos se relacionaron con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. Se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación, al confirmarse una relación alta entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.718. Estos hallazgos coincidieron parcialmente con lo reportado por Córdova y Grandez (2022), quienes identificaron una fuerte relación entre servicios, proyectos y participación ciudadana en la municipalidad de Banda de Shilcayo ($Rho = 0.912$; $p = 0.000$). También concordaron con Tapia (2021), quien encontró una relación considerable con un coeficiente rho de 0.689.

Respecto al cuarto objetivo, se analizó cómo la gobernabilidad democrática se relacionó con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. Se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación, al encontrarse una relación significativa, pero de baja intensidad, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.151. Estos resultados coincidieron parcialmente con lo señalado por Córdova y Grandez (2022), quienes reportaron una relación alta entre gobernabilidad democrática y participación ciudadana ($Rho = 0.905$; $p = 0.000$). También coincidieron con Tapia (2021), quien identificó una relación significativa con la satisfacción del usuario ($Rho = 0.725$; $p = 0.000$).

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman, arrojó un valor de 0.847, lo que evidenció una correlación positiva alta entre ambas variables. Este resultado permitió concluir que una gestión municipal más eficiente se asociaba con una mejora en la calidad del servicio brindado por la entidad.
2. Se identificó una alta correlación positiva según (Spearman = 0.779) valor del coeficiente entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad de Castillo Grande, indicando que un mejor desarrollo organizacional se asocia con una mayor calidad en los servicios.
3. Se describió la relación entre las finanzas municipales y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. A través del análisis con el coeficiente de Spearman, se obtuvo un valor de 0.779, lo que indicó una correlación positiva alta entre ambas variables. Dicho resultado confirmó que una gestión financiera municipal más eficiente se relacionaba con una mejora en la calidad del servicio prestado.
4. Se describió la relación entre los servicios y proyectos y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. El análisis, mediante el coeficiente de Spearman, arrojó un valor de 0.718, lo que evidenció una correlación positiva alta entre las variables. Este resultado demostró que invertir más en servicios y proyectos contribuía positivamente a elevar la calidad del servicio ofrecido.
5. Se determinó la relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. El contraste estadístico, realizado mediante el coeficiente de Spearman, arrojó un valor de 0.151, lo que evidenció una correlación positiva muy baja entre ambas variables. Este resultado indicó que, aunque débil, una gobernabilidad democrática más sólida se asociaba con una mejor calidad en la prestación del servicio.

RECOMENDACIONES

1. Para la gerencia municipal, debe ser una prioridad para mejorar la gestión institucional. Este enfoque incluye el proceso integral de gestión del talento humano y las competencias laborales, incluyendo la planificación e integración de los empleados, las habilidades, competencias, el compromiso y el cumplimiento de las normas establecidas y el desempeño organizacional bajo el enfoque de la mejora continua.
2. Se recomienda al alcalde de la institución la implementación de programas continuos de capacitación y desarrollo dirigidos a los servidores públicos municipales, con el objetivo de mejorar competencias técnicas y habilidades interpersonales.
3. Al gerente municipal se recomienda de establecer herramientas de planificación financiera más rigurosas y un seguimiento continuo a la ejecución presupuestaria. Esto permitirá una mejor distribución de los recursos y evitará el uso ineficiente de los fondos, asegurando que los recursos se utilicen en acciones que realmente contribuyan a la mejora de la calidad del servicio.
4. Al alcalde de la Municipalidad se le recomienda fortalecer la planificación, la ejecución y el seguimiento de los proyectos municipales, con el objetivo de asegurar que se finalicen de manera eficiente, respetando el presupuesto asignado y los plazos establecidos. Una correcta ejecución de proyectos es crucial para asegurar que los recursos se utilicen efectivamente y contribuyan a mejorar la calidad del servicio.
5. Al alcalde y los servidores públicos de la Municipalidad se recomienda implementar mecanismos eficaces para involucrar a la comunidad en la planificación y evaluación de servicios, tales como consultas públicas, audiencias y plataformas digitales de participación. Esto puede mejorar la percepción de la calidad de los servicios, ya que los ciudadanos sentirán que tienen voz en las decisiones que afectan su bienestar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M. (2023). *Manual de gestión municipal*. Amarilis Indiana Editores E.I.R.L. Perú.
- Andía, W. (2023). *Manual de gestión pública. Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. Ediciones Arte y Pluma.
- Arraiza, E. (2023). *Manual de Gestión Municipal*. 3 edición.
- Arroyo, A. (2023). *Los servicios públicos de agua potable y saneamiento en el Perú*.
- Andía Valencia, W. (2025). *Manual de gestión pública*. Editorial Arte y Pluma.
- Calle, J. (2024). *La gestión municipal y su relación con el desarrollo sostenible en el distrito de Huánuco, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/76136eda-8cea-4d4e-817d-bb7eed5fac56>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción teoría general administración*. Colombia. Editorial Mc Graw-Hill.
- Comisión, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Pearson Educación S.A.
- Córdova, D. y Grandez, S. (2022). *Gestión municipal y participación ciudadana en tiempos de pandemia en la municipalidad distrital, Banda de Shilcayo, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110545>
- Cruz, O., Choquehuanca, A., Gonzales, H., y Valenzuela, A. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021*. Llamkasun, 3(1), 197-209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Díaz, L. (2021). *Desarrollo Organizacional y Compromiso Laboral de los trabajadores de la UGEL Ventanilla 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83031?show=full>
- Flórez, A. y Vallejo, I. (2024). *El concepto de competitividad: una revisión a la luz de la evolución histórica de los sistemas productivos*. Palermo Business Review, vol. 29, p. 49-70.
- Hernández, S., Fernández, C. y Batista, P. (2010). “*Metodología de la investigación*”. México. Mc Graw-Hill.
- Hernández, S., Fernández, C. y Batista, P. (2014). “*Metodología de la investigación*”. México. Mc Graw-Hill.
- López, L. (2021). *Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú*. Revista Venezolana de Gerencia, 26(95), 656.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36273>
- Martínez, J. (2004). Maestría en Planificación Urbana y Gestión Municipal. PUCMM.
- Medrano, E. (2022). *Desarrollo De La Participación Ciudadana En La Gestión Municipal, Una Revisión Sistemática*. Business Innova Sciences, 3(3), 42 - 60. <https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.106>
- Muñoz, K. (2023). *La gestión municipal y su relación con el cumplimiento de pago del impuesto predial, en la municipalidad provincial de Leoncio Prado – 2021* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional <https://repositorio.unas.edu.pe/items/07dd8f34-015b-4da0-8c1b-e8066eb2ba23>
- Natividad et al. (2023). *Gestión municipal y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chinchao, Huánuco-2022* {Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán}. Repositorio institucional <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/65/browse?type=author&value=Natividad+Martinez%2C+Gloria+Maria>
- Osorio, M. y Barreto, P. (2022). *Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto*. Innovar, 32(83), p.

- 17-34. <https://www.redalyc.org/journal/818/81870307003/html/>
- Palacios, K. (2022). *La gestión municipal y su relación con los procesos administrativos en el otorgamiento de licencias de construcción en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4027>
- Panche, B., Mori, M., Del Pino, E. y Jara, A. (2022). *La gestión municipal y su proceso evaluativo*. Barreto S.A.C.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1991) *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49, 41-50
- Pico, G. y Linzán, M. (2023). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí*. MQRInvestigar, 7(4), 1102–1119. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Ríos, R., Benites, L., y Vega, O. (2024). *Gestión en las Municipalidades del Perú en los Últimos 5 Años*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(6), 8451-8464. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9377
- Rodríguez, C. (2022). *Diagnóstico del índice de desempeño municipal y estrategias de fortalecimiento del municipio de Chinú, departamento de Córdoba*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio institucional <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/58860>
- Rodríguez, M., Barillas, N., Bran, S., Castillo, O., Idrovo, J., Chinchilla, R., Monteflores, C., Ohligschlaeger, W., Padilla, D., Ramírez, A., Romero, M., Romero, R. Enríquez Villacorta, A. y Villalobos, J. (2008) *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal; señales de un buen gobierno para el desarrollo local*. Grupo Gestor, San Salvador. ISBN 9789992380574.
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la*

municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021. Revista Gestión en el Tercer Milenio Vol. 25 (50), p. 91 – 100.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285/18979>

Sierra, M. (2023). *Análisis de las dinámicas de la gestión administrativa en municipios de sexta categoría en el departamento de Santander.* Escuela Superior de Administración Pública, 53(2).
<https://revistas.esap.edu.co/index.php/admindesarro/article/view/634>

Tapia, J. (2021). *Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, año 2021.* {Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo}. Repositorio institucional
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76671>

Trejo, J. y Peñalver, M. (2025). *Presupuesto por resultados en el sector público.* Revista InveCom. 5(2), p. 1-15.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632025000202007

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIS DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">General:</p> <p>¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande?</p> <p style="text-align: center;">Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande? - ¿De qué manera se relaciona las finanzas municipales con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande? - ¿Cómo los servicios y proyectos se relacionan con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande? - ¿Cómo se relaciona la gobernabilidad democrática con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande? 	<p style="text-align: center;">General:</p> <p>Determinar cómo la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande, con el propósito de mejorar la atención al ciudadano.</p> <p style="text-align: center;">Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar cómo el desarrollo organizacional se relaciona con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande. - Conocer cómo las finanzas municipales se relacionan con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande. - Describir cómo los servicios y proyectos se relaciona con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande. - Determinar cómo la gobernabilidad democrática se relaciona con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande. 	<p style="text-align: center;">General:</p> <p>La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande. - Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande. - Los servicios y proyectos se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande. - La gobernabilidad democrática se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Castillo Grande. 	<p style="text-align: center;">Variable asociada:</p> <p>Gestión municipal</p> <p style="text-align: center;">DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo organizacional - Finanzas municipales - Servicios y proyectos - Gobernabilidad democrática <p style="text-align: center;">Variable de control:</p> <p>Calidad del servicio</p> <p style="text-align: center;">DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Fiabilidad 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Relacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Está constituida por los usuarios 14055 del distrito de Castillo Grande.</p> <p>Muestra: La muestra de los usuarios será de n=242.</p> <p>Técnica para recolección de datos: Encuesta – cuestionarios – Likert.</p> <p>Técnica para procesamiento y análisis de datos: Excel y SPSS.</p>

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cuestionario_ Gestión municipal y calidad de servicio

Datos generales:

Nº de cuestionario:

Fecha de recolección:/.../.....

Introducción:

Ponga atención en la lectura de las preguntas presentadas y seleccione lo que más se asemeje a la verdad o realidad, para ello puede representarlo eligiendo una escala de entre 1 al 5, la cual debe marcar con un aspa que sea legible.

Declaración de confidencialidad:

Las respuestas vertidas serán manejadas con carácter confidencial, así como el tratamiento de sus datos será de forma responsable y anónima.

Consentimiento informado:

He sido informado sobre los objetivos del estudio y los fines académicos que se presente, por lo tanto:

(a) Sí deseo participar del estudio ()

(b) No deseo participar del estudio ()

Tiempo de respuesta: aprox 7 min. **Encuestador:** Consuelo Espinoza R.

Responda las alternativas de respuestas según correspondan, marque con una "X" la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Anexo 4



ANEXO 4: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (CUESTIONARIO)


**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA ESCUELA DE
POSGRADO**
**MAESTRIA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
ENCUESTA A USUARIOS**

ESTIMADO SEÑOR(A): Le expreso mi cordial saludo y estima y le solicito vuestra gentil cooperación para completar este cuestionario, en la municipalidad distrital de Castillo Grande, para el trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE”**

Responda las alternativas de respuestas según correspondan, marque con una “X” la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

GESTIÓN MUNICIPAL						
Items	Dimensión 1: Desarrollo organizacional	1	2	3	4	5
1	La municipalidad tiene la capacidad institucional para gestionar de manera eficiente el alumbrado público, la limpieza urbana y las necesidades de la comunidad.					
2	El personal cuenta con las capacidades para cumplir sus funciones y brindar un buen servicio.					
3	Se han formado alianzas interinstitucionales para impulsar la competitividad en la municipalidad distrital de Castillo Grande.					
Items	Dimensión 2: Finanzas municipales					
4	El municipio ha modernizado sus sistemas de recaudación para facilitar el pago de impuestos y mejorar la eficiencia.					
5	El municipio ha elaborado un presupuesto público transparente que refleja las prioridades de la comunidad.					
6	El municipio ha incrementado su nivel de inversión pública para mejorar la infraestructura y los servicios comunitarios.					
Items	Dimensión 3: Servicios y proyectos					
7	El municipio ofrece sus servicios de calidad para el distrito de Castillo Grande.					
8	El municipio ha desarrollado proyectos de inversión que apunta a mejorar las condiciones de vida del distrito de Castillo Grande.					

9	El municipio ha llevado a cabo el proyecto de agua potable y alcantarillado en todo el distrito de Castillo Grande.					
Items	Dimensión 4: Gobernabilidad democrática					
10	El municipio colabora con organizaciones civiles para promover el desarrollo del distrito de Castillo Grande.					
11	El municipio organiza reuniones periódicas para informar a los ciudadanos sobre la gestión municipal.					
12	El municipio promueve la participación ciudadana en el distrito de Castillo Grande.					

Anexo 5

FICHA TECNICA

NOMBRE : Gestión municipal
AUTOR : Consuelo María Espinoza Rivera
OBJETIVO : Recoger información sobre la gestión municipal
UNIDAD DE ANALISIS : Usuarios que son atendidos en la municipalidad
FORMA DE APLICACIÓN: personal / directa

LUGAR DE APLICACIÓN: Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Descripción del instrumento.

El instrumento tiene una escala de intervalos de 5 puntos y consta de 12 interrogantes que están distribuida en 4 dimensiones para la variable gestión municipal con una interrogante por cada indicador.

Los elementos de análisis son los colaboradores (personas) que emitirán su valoración en una escala de 5 puntos (1= muy deficiente, 2=deficiente, 3=aceptable, 4=buena, 5=excelente)

Validez.

Se realizará la validez del contenido del instrumento, mediante el juicio de expertos, con profesionales que tengan experiencia en gestión municipal y calidad de servicios (experto en gestión y políticas públicas)

Confiabilidad.

El instrumento será analizado previamente mediante el Alfa de Cronbach, utilizando una prueba piloto aplicando el 15% al 20% de la muestra (50 individuos aprox.), con la finalidad de verificar la consistencia interna del instrumento.

Anexo 6



ANEXO 6: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (CUESTIONARIO)


**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA ESCUELA DE
POSGRADO**
**MAESTRIA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
ENCUESTA A USUARIOS**

ESTIMADO SEÑOR(A): Le expreso mi cordial saludo y estima y le solicito vuestra gentil cooperación para completar este cuestionario, en la municipalidad distrital de Castillo Grande, para el trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE”**

Responda las alternativas de respuestas según correspondan, marque con una “X” la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

CALIDAD DEL SERVICIO						
Items	Dimensión 1: Elementos tangibles					
1	El municipio está avanzando con las instalaciones e infraestructura para la atención ciudadana.					
2	Los servidores públicos mantienen una apariencia adecuada y respetuosa en el desempeño de sus funciones.					
3	Los servidores públicos reciben capacitación sobre el uso adecuado de los materiales y equipos disponibles.					
Items	Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
4	El municipio ofrece un servicio de atención al usuario para resolver dudas y consultas.					
5	El servidor público está comprometido en mantener una comunicación abierta con los ciudadanos para identificar y resolver sus inquietudes.					
6	El municipio realiza encuestas para evaluar la satisfacción de los ciudadanos con servicios ofrecidos.					
Items	Dimensión 3: Seguridad					
7	El servidor público se adhiere a un código de ética que promueve la honestidad en su labor.					
8	El municipio ofrece servicios públicos para todos los ciudadanos en el distrito de Castillo Grande.					

9	El trabajo del servidor público se orienta hacia la satisfacción de las necesidades de la comunidad.					
Items	Dimensión 4: Empatía					
10	El servidor público proporciona información clara y accesible sobre los servicios disponibles en el distrito de Castillo Grande.					
11	El servidor público mantiene una comunicación abierta y transparente con los ciudadanos.					
12	El servidor público demuestra empatía y comprensión hacia las necesidades de los ciudadanos.					
Items	Dimensión 4: Fiabilidad					
13	El servidor público cumple con el tiempo establecido en la entrega de servicio a la población					
14	El servidor público brinda información precisa y confiable sobre el procedimiento que usted desea realizar.					
15	A lo largo del tiempo, los servidores públicos demuestran consistencia en la calidad de servicio al distrito de Castillo Grande.					

Anexo 7

FICHA TECNICA

NOMBRE : Calidad de servicio
AUTOR : Consuelo María Espinoza Rivera
OBJETIVO : Gestión municipal y la calidad de servicio que brinda.
UNIDAD DE ANALISIS : Usuarios que son atendidos en la municipalidad
FORMA DE APLICACIÓN : personal / directa

LUGAR DE APLICACIÓN: Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Descripción del instrumento.

El instrumento es una escala de intervalos de 5 puntos y consta de 15 interrogantes que están distribuida en 5 dimensiones para la variable calidad de servicios una pregunta por cada indicador.

Los elementos de análisis son los colaboradores (personas) que emitirán su valoración en una escala de 5 puntos (1= muy deficiente, 2=deficiente, 3=aceptable, 4=buena, 5=excelente)

Validez.

Se realizará la validez del contenido del instrumento, mediante el juicio de expertos, con profesionales que tengan experiencia en gestión municipal y calidad de servicios (experto en gestión y políticas públicas)

Confiabilidad.

El instrumento será analizado previamente mediante el Alfa de Cronbach, utilizando una prueba piloto aplicando el 15% al 20% de la muestra (50 individuos aprox.), con la finalidad de verificar la consistencia interna del instrumento.