

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y  
EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES  
CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y GERENCIA  
SOCIAL**



**TESIS**

**Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de  
Lambayeque, 2023**

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias  
Sociales con mención en Gestión Pública y Gerencia Social

**Investigador** : Sánchez Flores, Giancarlo Giannini

**Asesor** : Alvarado Castillo, Wilder Angel

**Lambayeque - Perú**

**08/05/2025**

**“Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de  
Lambayeque, 2023”**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias Sociales Con  
mención en Gestión Pública y Gerencia Social

---

**Bach. Sánchez Flores, Giancarlo Giannini**  
**Investigador**

---

**Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi**  
**PRESIDENTE(A)**

---

**Dr. Segundo Enrique Vásquez Zuloeta**  
**SECRETARIO(A)**

---

**Dr. Carlos Edmundo Ravines Zapatel**  
**VOCAL**

---

**Dr. Alvarado Castillo, Wilder Angel**  
**Asesor**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 253-2025

Siendo las 10:00 horas, del día 08 de mayo de 2025 en los Ambientes de la FACHSE: SALA DE  
PROCESOS, por mandato de la Resolución N° 1411-2025-D-FACHSE de fecha 24 de abril de 2025 que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según Resolución N° 0703-2024-D-FACHSE de fecha 04 de junio de 2024 ; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a) : Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.  
Secretario(a) : Dr. Segundo Enrique Vásquez Zuloeta.  
Vocal : Dr. Carlos Edmundo Ravines Zapatel.  
Asesor(es) : Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo.



Con la finalidad de evaluar la(él) Tesis titulada(o): “GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE, 2023”. Presentada por GIANCARLO GIANNINI SANCHEZ FLORES, para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias Sociales con mención en GESTIÓN PÚBLICA Y GERENCIA SOCIAL.

Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, **obteniendo el calificativo de 18 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de MUY BUENO**. Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

  
Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
PRESIDENTE(A)

  
Dr. Segundo Enrique Vásquez Zuloeta  
SECRETARIO(A)

  
Dr. Carlos Edmundo Ravines Zapatel  
VOCAL

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

El presente acto académico se sustenta en el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) los artículos 20º, 33º, 46º, 54º o 66º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio del 2023 y su modificatoria aprobada por Resolución N° 385-2023-CU de fecha 11 de diciembre del 2023) y por la Resolución N° 403-2023-CU de fecha 27 de diciembre de 2023, ésta última que amplía el límite de las fechas de sustentación de proyectos aprobados del 2017 al 2020.

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Wilder Angel Alvarado Castillo**; usuario revisor de Tesis titulado:

**Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque, 2023**

Cuyo autor es, **Giancarlo Giannini Sánchez Flores**

Identificado con documento de identidad **17531294**; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de **19%**, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecida en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 12 de Julio del 2025



---

WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO

DNI: 17531294

ASESOR

Se adjunta:

\*Resumen del Reporte automatizado de similitudes

\*Recibo Digital

# Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.ti.usc.es Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
11	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%

Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo  
Asesor  
DNI: 17531294

12	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	1 %
13	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
16	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.atenaeditora.com.br Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Comando de Educación y Doctrina del Ejército Trabajo del estudiante	<1 %
19	www.iksadamerica.org Fuente de Internet	<1 %
20	www.munitrujillo.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
23	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Virtual - UDG Trabajo del estudiante	<1 %
25	aulavirtual.web.ve Fuente de Internet	<1 %



Dr. Wilder Angel Alvarado  
Castillo

Asesor  
DNI: 17531294

26	<a href="http://www.risti.xyz">www.risti.xyz</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://www.ciedhumano.org">www.ciedhumano.org</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://www.porunmundomasjusto.com">www.porunmundomasjusto.com</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://bibliotecadigital.academia.cl">bibliotecadigital.academia.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Centro Educativo Particular Mixto Reina del Mundo Trabajo del estudiante	<1 %
33	<a href="http://inba.info">inba.info</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
37	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
39	"Ciência, Cuidado e Saúde: contextualizando saberes - Volume 5", Editora Cientifica Digital,	<1 %



Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo  
Asesor  
DNI: 17531294

2025

Publicación

40	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
41	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
42	recyt.fecyt.es Fuente de Internet	<1 %
43	Martina-S. Ramírez-Orduña, Susana Sánchez-Herrera, Javier Cubero-Juárez, Ana-Belén Borrachero-Cortés. " Bilingual teaching and homework: analysis of families' emotional variables ( ) ", Culture and Education, 2022 Publicación	<1 %
44	historiasdelreinomedio.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
45	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
46	Reyes, Emilio Calderon. "Public Interest in Razón Pública: A Data-Driven Network Analysis", The University of Western Ontario (Canada), 2022 Publicación	<1 %
47	biotech-spain.com Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	ri.uaq.mx Fuente de Internet	<1 %
50	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %



Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo  
Asesor  
DNI: 17531294

51 Alvarez Quispe, Mario Alejandro. "El perfil de juez en la seleccion de jueces.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

<1 %

52 Roberto Carlos Atencia Morales. "Políticas educativas e desempenho acadêmico na América Latina.", Revista Digital de Investigación y Postgrado, 2024

Publicación

<1 %

53 Submitted to usanmarcos

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo  
Asesor  
DNI: 17531294

# Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque, 2023

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

/0

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

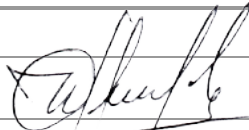
PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26



Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo  
Asesor  
DNI: 17531294

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---



**Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo**

Asesor

DNI: 17531294

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Giancarlo Giannini Sánchez Flores  
Título del ejercicio: Asesoría  
Título de la entrega: Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la prov...  
Nombre del archivo: TNT\_Informe\_Parcial\_de\_tesis\_Giancarlos\_Sanchez\_-\_10MAR25...  
Tamaño del archivo: 344.82K  
Total páginas: 47  
Total de palabras: 10,985  
Total de caracteres: 62,838  
Fecha de entrega: 10-mar.-2025 06:35a. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2605827838

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y  
EDUCACIÓN  
UNIDAD DE POSGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES  
CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y GERENCIA  
SOCIAL



**TESIS**

Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de  
Lambayeque, 2023

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias  
Sociales con mención en Gestión Pública y Gerencia Social

Investigador : Sánchez Flores, Giancarlo Giannini

Asesor : Alvarado Castillo, Wilder Angel

Lambayeque - Perú

2025

1

Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo  
Asesor  
DNI: 17531294

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Sánchez Flores, Giancarlo Giannini investigador principal, y Alvarado Castillo, Wilder Angel asesor del trabajo de investigación “Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque, 2023” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 9 de Agosto de 2024



---

**Bach. Sánchez Flores, Giancarlo Giannini**  
**Investigador**



---

**Dr. Alvarado Castillo, Wilder Angel**  
**Asesor**

## **DEDICATORIA**

A MI QUERIDA ESPOSA ERMIS, POR SU APOYO INCODICIONAL EN ESTA ETAPA PROFESIONAL, A MIS HIJOS ASHLEY Y FABIANO, FUENTE DE SUPERACIÓN EN SER CADA DIA UN MEJOR PROFESIONAL COMPETITIVO Y ME AYUDAN A SER UN MEJOR HIJO, HERMANO Y PADRE.

## **AGRADECIMIENTOS**

MI GRATITUD A MIS PADRES ESTEBAN Y MANUELA, POR SUS VALIOSOS CONSEJOS Y PERSISTENCIA PARA LLEVAR A CABO ESTA INVESTIGACIÓN.

AGRADEZCO A MI ASESOR DE TESIS DR. ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL, POR SU ORIENTACIÓN Y APOYO CONSTANTE EN TODO EL CICLO DE FORMULACIÓN DE MI INVESTIGACIÓN.

## Índice de Contenido

	<b>Pág</b>
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	3
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
Índice de Contenido.....	7
Índice de tablas.....	8
Índice de figuras.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	16
1.1. Estado del Arte.....	16
1.2. Antecedentes.....	19
1.3 Bases teóricas.....	23
1.4 Bases Conceptuales.....	26
CAPITULO III. RESULTADOS.....	33
CAPITULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
CAPITULO V. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	47
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
Anexos.....	58

## Índice de tablas

	<b>Pág</b>
<b>Tabla 2</b> Niveles de la percepción de la gestión municipal y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque, 2023.....	33
<b>Tabla 3</b> Niveles de la percepción de la calidad de los servicios públicos y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque, 2023 .....	35
<b>Tabla 4</b> Reporte de las pruebas de normalidad de las variables en estudio.....	37
<b>Tabla 5</b> Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.....	38
<b>Tabla 6</b> Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y los elementos tangibles de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.....	39
<b>Tabla 7</b> Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la fiabilidad de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque. ....	40
<b>Tabla 8</b> Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.....	41
<b>Tabla 9</b> Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la seguridad de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.....	42
<b>Tabla 10</b> Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la empatía de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.....	43

## Índice de figuras

	<b>Pág</b>
<b>Figura 1</b> Descripción gráfica de los niveles de la percepción de la gestión municipal y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque, 2023 .....	34
<b>Figura 2</b> Descripción gráfica de los niveles de la calidad de los servicios públicos y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque, 2023 .....	36

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. Para ello, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, cuyo propósito fue establecer interacciones entre ambas variables y sus dimensiones categóricas, permitiendo prever el comportamiento de una variable a partir del análisis de la otra. La muestra estuvo conformada por 294 ciudadanos de la provincia de Lambayeque, seleccionados para evaluar su percepción sobre la eficiencia de la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos recibidos.

Los resultados obtenidos revelaron una asociación positiva alta entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.888 y un nivel de significancia de 0.01 (bilateral). Esto indica que a medida que mejora la percepción de la gestión municipal, también aumenta la percepción de calidad de los servicios públicos. Estos hallazgos evidencian la importancia de una administración municipal eficiente como factor determinante para optimizar la provisión de servicios públicos, impactando directamente en la satisfacción y bienestar de la ciudadanía.

**Palabras claves:** Calidad de los servicios públicos, gestión municipal, gobernanza.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine the relationship between municipal management and the quality of public services in the province of Lambayeque during the year 2023. To do so, a quantitative approach and correlational level methodology was used, the purpose of which was to establish interactions between both variables and their categorical dimensions, allowing the behavior of one variable to be predicted from the analysis of the other. The sample consisted of 294 citizens of the province of Lambayeque, selected to evaluate their perception of the efficiency of municipal management and the quality of public services received.

The results obtained revealed a high positive association between both variables, with a correlation coefficient of 0.888 and a significance level of 0.01 (bilateral). This indicates that as the perception of municipal management improves, the perception of the quality of public services also increases. These findings show the importance of an efficient municipal administration as a determining factor to optimize the provision of public services, directly impacting the satisfaction and well-being of citizens.

**Keywords:** Quality of public services, municipal management, governance.

## INTRODUCCIÓN

A nivel global, se presentan múltiples desafíos vinculados a la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. Dado que la gestión municipal es un proceso dinámico que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos locales para garantizar la prestación de dichos servicios, las administraciones públicas deben regirse por principios éticos en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, las decisiones adoptadas por sus representantes deben alinearse con los intereses de los grupos involucrados, asegurando que su labor se lleve a cabo con un firme compromiso hacia el servicio público (Villasmil-Molero et al., 2021).

El servicio de calidad al cliente es un componente fundamental para el éxito de las organizaciones, tanto públicas como privadas. El servicio al cliente es una demanda constante de los consumidores o usuarios, en un mercado cada vez más competitivo, los consumidores tienen más opciones y están más informados. Por ello, esperan una prestación de calidad de las entidades públicas para que mejoren sus procesos internos de la organización y comprometen a los empleados a ofrecer un servicio de calidad, enfocados en las necesidades del cliente y en superar sus expectativas (Vicuña et al., 2023). En el caso de las empresas públicas o aquellas que ofrecen servicios, la misión suele estar relacionada con la satisfacción de las carencias de la población.

En los países latinoamericanos, las evidencias indican que la escasa confianza en la actividad política está vinculada con la percepción de la población sobre el movimiento del régimen político. Además, se ha demostrado que las vivencias habituales y específicas de los ciudadanos con la gestión de los gobiernos locales desempeñan un papel crucial en la formación de su confianza en las instituciones políticas. En este sentido, aunque los sistemas políticos atraviesen constantes procesos de reforma, una experiencia negativa con los servicios públicos locales puede llevar a la ciudadanía a cuestionar tanto la eficacia como la integridad de las instituciones políticas en su conjunto. Es importante resaltar que la legitimidad de estas instituciones no solo depende de la política nacional, sino que también se sustenta en la calidad de los servicios públicos locales, los cuales desempeñan un papel clave en la consolidación del respaldo ciudadano al sistema político y al fortalecimiento de la democracia. (Monsiváis, 2019).

Es importante que los gobiernos locales operen con transparencia y tomen en cuenta las opiniones de los ciudadanos en las decisiones importantes sobre la operatividad de los servicios públicos. Sin embargo, los resultados de los estudios mencionados anteriormente revelan una discordancia entre el dictamen de los burócratas y la del público en general sobre su trabajo, lo que en última instancia determina el nivel de servicio prestado por los gobiernos locales.

En la jurisdicción de Lambayeque, existe una preocupación creciente en relación con la insatisfacción de la población hacia la eficacia de los servicios públicos. Este problema ha sido evidenciado a través de entrevistas con los propios residentes de la zona, quienes expresan una percepción desfavorable en cuanto a la disposición de los servicios públicos que reciben. Existe una falta de confianza en la capacidad de los funcionarios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, y se percibe una falta de empatía hacia sus preocupaciones. Esta situación ha contribuido al aumento de la inseguridad en las calles. Del mismo modo, con algunos funcionarios municipales, se ha podido constatar que esta situación se deriva de una gestión pública deficiente por parte de las autoridades. Se observa una falta de acciones y proyectos económicos y educativos, así como una insuficiente atención a las necesidades de salud y una falta de preocupación por el medio ambiente. Para abordar adecuadamente esta problemática y prevenir un deterioro progresivo en la calidad de los servicios locales que afectaría el bienestar de los ciudadanos, se planteó el presente estudio.

Ante lo anteriormente expuesto se plantea el problema de la investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023?, y por ende los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y los elementos tangibles de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023?; b) ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023?; c) ¿Cuál es la influencia de la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023?; d) ¿Cuál es la influencia de la gestión municipal y la seguridad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023? Y e) ¿Cuál es la influencia de la gestión municipal y la empatía de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023?

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos son aspectos críticos que impactan directamente en el bienestar y la satisfacción de la ciudadanía. Se fundamenta en la comprensión de la importancia del papel que desempeñan los gobiernos locales en la prestación eficiente de servicios públicos. Diversas teorías sobre la gestión pública y la administración municipal respaldan la idea de que un enfoque efectivo en estos aspectos contribuye al desarrollo sostenible y a la construcción de una relación positiva entre el gobierno local y la comunidad. La justificación metodológica de esta investigación se basará en métodos mixtos, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos. La utilización de encuestas y entrevistas permitirá obtener datos cuantificables sobre la percepción de la población respecto a la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. Además, se realizará un análisis detallado de documentos oficiales y estadísticas para respaldar y contextualizar los hallazgos. Este enfoque integral proporcionará una visión completa de la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. La justificación práctica de este estudio radica en su capacidad para ofrecer orientación a los responsables de la toma de decisiones en el ámbito municipal. Entender cómo la gestión eficiente impacta en la calidad de los servicios públicos permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que optimicen la satisfacción de los ciudadanos. Este conocimiento práctico es esencial para promover la eficiencia gubernamental, fortalecer la confianza ciudadana y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades locales. Asimismo, la aplicación de los resultados de esta investigación podría servir como base para futuras políticas y reformas en la gestión municipal.

El objetivo general es Determinar la relación entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023 y los Objetivos Específicos son: 1) Analizar la relación entre la gestión municipal y los elementos tangibles de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023; 2) Analizar la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023, 3) Analizar la relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023, 4) Analizar la relación entre la gestión municipal y la seguridad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023, 5) Analizar la relación entre la gestión municipal y la empatía de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023.

La hipótesis general del estudio es que existe una relación significativa entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Lambayeque, 2023 y las hipótesis específicas son 1) Existe relación significativa entre la gestión municipal y los elementos tangibles de los servicios públicos en la Municipalidad de Lambayeque, 2023; 2) Existe relación significativa entre la gestión municipal y la fiabilidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Lambayeque, 2023; 3)

Existe relación significativa entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios públicos en la Municipalidad de Lambayeque, 2023; 4) Existe relación significativa entre la gestión municipal y la seguridad de los servicios públicos en la Municipalidad de Lambayeque, 2023 y 5) Existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía de los servicios públicos en la Municipalidad de Lambayeque, 2023.

# CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

## 1.1. Estado del Arte

El estudio de la gestión municipal y su impacto en la calidad de los servicios públicos ha sido abordado por diversos investigadores en los últimos años. La eficiencia de la administración local y su capacidad para ofrecer servicios adecuados a la población es un tema crucial en la agenda de desarrollo local. En este apartado se presenta la sistematización de diez trabajos académicos relevantes publicados en los últimos cinco años, incluyendo artículos de investigación, informes técnicos, artículos de revisión, tesinas y tesis de posgrado.

A continuación, se presentan diez investigaciones que han abordado el tema de gestión municipal y calidad de los servicios públicos:

<b>Autor(es) y año</b>	<b>Título</b>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Hallazgos clave</b>
Caballero (2024)	Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura	Artículo de investigación	Identificó una correlación fuerte entre la identidad del actor de la gestión municipal y la variable prestación de servicio
González Díaz et al. (2023)	La gobernanza: un reto para la gestión municipal en Cuba	Artículo de investigación	Concluyó que las transformaciones políticas y socioeconómicas que se desarrollan en Cuba deben ser transversalizadas, por procesos de gobernanza donde la participación ciudadana y la gestión del conocimiento y la innovación implican un aprendizaje continuo a través de la práctica continua.

López y Mendoza (2021)	Percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos	Informe investigativo	Los ciudadanos perciben la calidad de servicios como deficiente debido a la falta de inversión y transparencia
Martínez (2020)	Innovación tecnológica y mejora en la gestión municipal	Artículo de revisión teórica	Destaca la digitalización como una estrategia clave para la optimización de los servicios
Ponce y Urgilés (2023)	Percepción de la calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un análisis comparativo entre el sector urbano y rural	Artículo de investigación	Señala que las entidades públicas deberían profundizar el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar acciones para la mejora continua de la calidad de la atención
Silva y Pérez (2022)	Presupuesto participativo y mejora de la infraestructura pública	Artículo de investigación	Encuentra que la participación ciudadana favorece la asignación eficiente de recursos
Huanca-Frías et al. (2021)	Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno	Informe investigativo	Se concluye que no existe correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno ( $p>0.05$ ).
Herrera (2022)	Capacitación de funcionarios y eficiencia municipal	Tesis de doctorado	Demuestra que la formación continua de funcionarios mejora la atención ciudadana

	Evaluación de los		
Gómez y Salazar (2023)	mecanismos de fiscalización en la administración municipal	Artículo de revisión teórica	Concluye que la fiscalización efectiva mejora la gestión y calidad de los servicios
Ortega (2023)	Impacto de la burocracia en la provisión de servicios públicos	Tesina de licenciatura	Encuentra que la burocracia ineficiente genera demoras y reduce la eficacia en la atención ciudadana

El análisis de estas investigaciones permite identificar varios factores que influyen en la calidad de los servicios públicos gestionados por los municipios. Entre los principales hallazgos se destacan:

- **Eficiencia administrativa y tecnología:** La digitalización de los procesos y la capacitación de los funcionarios han demostrado mejorar la calidad del servicio y la atención a la ciudadanía.
- **Corrupción y transparencia:** Existen pruebas contundentes de que la corrupción afecta negativamente la calidad de los servicios. La implementación de mecanismos de fiscalización y mayor transparencia resultan claves para revertir este problema.
- **Participación ciudadana:** El involucramiento de la población en la toma de decisiones, especialmente en la asignación presupuestaria, genera mejores resultados en la calidad y eficiencia de los servicios.
- **Burocracia y tiempos de respuesta:** La ineficiencia burocrática se ha identificado como un obstáculo para la entrega óptima de servicios, lo que sugiere la necesidad de reformas en la estructura organizativa municipal.
- **Seguridad y confianza ciudadana:** La percepción de inseguridad en la gestión municipal también afecta la valoración de los servicios públicos, lo que subraya la importancia de protocolos de seguridad y comunicación efectiva.

A partir de la revisión realizada, se concluye que la mejora de la gestión municipal es fundamental para optimizar la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque. Las estrategias clave incluyen la digitalización, la capacitación del personal, la participación ciudadana y el fortalecimiento de mecanismos de transparencia. Además, la reducción de la burocracia y la mejora de la fiscalización pueden contribuir significativamente a la eficiencia del sistema municipal.

Este estado del arte constituye una base sólida para futuros estudios e intervenciones destinadas a fortalecer la gestión pública local y, por ende, la calidad de los servicios públicos en la región.

## **1.2. Antecedentes**

Vidoli et al. (2023) en este estudio realizado en Italia propone un nuevo método para determinar el tamaño óptimo de los municipios italianos para la prestación eficiente de servicios sociales. El método tiene en cuenta los efectos de derrame espacial entre los municipios, así como la endogeneidad entre el producto proporcionado y su costo. El estudio utilizó una base de datos altamente desagregada y actualizada de los municipios italianos para estimar los costos mínimos de prestación de servicios sociales. Los resultados mostraron que los municipios con una población de entre 2.000 y 3.500 habitantes son los que presentan economías de escala y, por lo tanto, son los más eficientes. Sin embargo, este resultado no se tiene en cuenta en algunas regiones italianas, donde los criterios de financiación de los servicios sociales se basan en criterios históricos, privados y ex post. Esto podría llevar a una subfinanciación de los servicios sociales en los municipios pequeños, lo que podría afectar a la calidad de los servicios prestados.

Titl y De Witte (2022) examinaron la relación entre la postura ideológica de los políticos y la eficiencia de la prestación de servicios públicos en los gobiernos regionales de la República Checa. El estudio utilizó un conjunto de datos de panel de 2007 a 2017 y analizó la relación entre la proporción de concejales de izquierda, populistas y extremistas en los consejos regionales y la eficiencia de la educación, la atención sanitaria y la provisión de infraestructura. Los resultados del estudio mostraron que la proporción de concejales de izquierda en los consejos regionales está asociada

negativamente con la eficiencia del gasto global. Esto sugiere que los gobiernos regionales con una mayor proporción de concejales de izquierda son menos eficientes en el uso de los recursos públicos. Esta relación negativa global parece estar impulsada por el bajo desempeño en la prestación de servicios de salud, que pesa más que un buen desempeño en educación. Los resultados de este estudio sugieren que la postura ideológica de los políticos puede desempeñar un papel importante en la eficiencia de la prestación de servicios públicos. Los gobiernos regionales con una mayor proporción de concejales de izquierda o populistas pueden ser menos eficientes en el uso de los recursos públicos.

D'Inverno y De Witte (2020) proponen un nuevo método para medir la prestación de servicios públicos a nivel local en Bélgica. El método utiliza un indicador compuesto que combina datos de varias tareas municipales comúnmente administradas. El indicador se construye de manera condicional, lo que significa que tiene en cuenta las preferencias políticas, las actividades públicas prioritarias y las características del entorno operativo de cada municipio. Los métodos tradicionales de evaluación de la prestación de servicios públicos suelen centrarse en un solo aspecto de la prestación de servicios, como la calidad o la eficiencia. Sin embargo, la prestación de servicios públicos es un concepto multidimensional que abarca una variedad de aspectos, como la calidad, la eficiencia, la equidad y la sostenibilidad. El artículo propone un indicador compuesto que mide los siguientes aspectos de la prestación de servicios públicos: Calidad: Se mide mediante indicadores como la satisfacción de los usuarios, la tasa de delincuencia y la contaminación del aire. Eficiencia: Se mide mediante indicadores como el gasto por estudiante o el número de médicos por paciente. Equidad: Se mide mediante indicadores como la brecha de ingresos entre los ricos y los pobres. Sostenibilidad: Se mide mediante indicadores como el consumo de energía y el uso de recursos naturales. El indicador compuesto se construye de manera condicional, lo que significa que tiene en cuenta las preferencias políticas, las actividades públicas prioritarias y las características del entorno operativo de cada municipio. Para ilustrar la aplicabilidad del método propuesto, el artículo construye el indicador compuesto de prestación de servicios públicos para 307 municipios flamencos durante el año 2006-2011. Los resultados muestran que el indicador compuesto es capaz de capturar la heterogeneidad de la prestación de servicios públicos entre los municipios.

Benito et al. (2019) en España utilizaron la metodología Análisis Envolvente de Datos [DEA] para evaluar la eficiencia de la prestación del servicio de agua potable en municipios españoles de menos de 5.000 habitantes en 2014. Los resultados mostraron que la densidad de población y el nivel de renta de los ciudadanos tienen un impacto negativo en la eficiencia del servicio. Por otro lado, la fuerza política del gobierno local y la gestión directa del servicio por parte del gobierno local tienen un impacto positivo en la eficiencia. Esto sugiere que los municipios con un gobierno local más fuerte y con una gestión más directa del servicio tienen más probabilidades de proporcionar un servicio de agua potable eficiente. Finalmente, el carácter turístico del municipio y la ideología política del gobierno no tienen un impacto significativo en la eficiencia del servicio.

En Ecuador Vicuña et al. (2023) se plantearon como objetivo evaluar la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. La metodología fue descriptiva, no experimental, transeccional. La población fue constituida por las empresas: Eléctrica Regional, Municipal de Agua Potable y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y por los usuarios de los servicios públicos de las tres empresas. Se efectuó un muestreo no probabilístico intencional, con una muestra de 320 personas. El análisis cuantitativo de los resultados mostró que la opinión de los ciudadanos fue desfavorable. Los usuarios se sintieron insatisfechos con la prestación del servicio de las empresas estudiadas.

Álvarez (2018) examinó la gestión municipal y la calidad de servicio de la atención al cliente en la Municipalidad del distrito de Santa Anita. El estudio utilizó un método cuantitativo, no experimental y de tipo transversal. No se utilizó muestreo porque el estudio fue de representación censal compuesto por todos los trabajadores de la Municipalidad. Los resultados del estudio mostraron que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio. El coeficiente de Nagelkerke, que mide la eficacia predictiva de la variable dependiente, fue de 0,564. Esto significa que la gestión municipal y la atención al cliente explican el 56,4% de la variabilidad en la calidad de servicio. En concreto, los resultados mostraron que los siguientes factores de la gestión municipal influyen en la calidad de servicio: La planificación estratégica, La organización y coordinación, La gestión de recursos humanos, financiera y de la información. Los hallazgos indican que la Municipalidad de Santa Anita podría mejorar la calidad del servicio mejorando su gestión y la atención al cliente.

Aukgapuri (2022) inspeccionó en la Municipalidad del Cusco, la correlación entre la gestión municipal y la calidad de la prestación de los servicios públicos. Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, correlacional y con diseño no experimental, de corte transversal. La población del estudio fue de 30 participantes, 15 empleados y 15 presidentes de 3 juntas vecinales que pertenecen a la provincia del Cuzco. El estudio utilizó entrevistas, cuestionario de preguntas estructuradas y observación documental o bibliográfica para recopilar información sobre las variables de estudio. Los resultados del estudio mostraron que la gestión municipal se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio público. Esto significa que una adecuada gestión municipal puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos que presta la municipalidad. En concreto, los resultados mostraron que los siguientes factores de la gestión municipal influyen en la calidad del servicio público: La planificación estratégica, La organización y coordinación, La gestión de recursos humanos, La gestión financiera. Las averiguaciones de este estudio sugieren que la Municipalidad Provincial del Cusco podría mejorar la calidad del servicio público optimizando su gestión municipal.

Cayatopa (2021) exploró la correlación entre la gestión comunal y los servicios públicos en el municipio distrital de Pomalca. Se manejó el enfoque metodológico cuantitativo, de tipo básico, descriptivo-correlacional. La población fueron 81 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Pomalca. El estudio utilizó un cuestionario de preguntas estructuradas. Los resultados del estudio mostraron la presencia de una relación significativa con una baja correlación ( $Rho = 0,267$  y el valor  $p < 0,05$ ) entre la gestión del municipio y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca. Esto significa que una buena gestión municipal puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos que presta la municipalidad.

Cueva (2023) estudió la correlación entre la gestión comunal y la prestación del servicio público en Madre de Dios en el 2023 en un municipio provincial. Esta investigación fue del tipo básico, con un enfoque transversal, no experimental. Se seleccionó un tamaño de muestra de 150 servidores mediante muestreo probabilístico. Los resultados estadísticos revelan que 70% de los encuestados perciben el nivel de la gestión como media, mientras que el 51% califica el nivel de la prestación del servicio como regular. Asimismo, se descubrió una correlación significativa ( $p < 0,05$ ). Con correspondencia positiva ponderada ( $\rho=0,542$ ) entre la gestión comunal y la calidad del servicio brindado por la municipalidad. En conclusión, se puede inferir que una

óptima gestión municipal conduce a mejorar la prestación de los servicios brindados por la municipalidad.

Huaman (2023) evaluó la correspondencia entre la gestión del municipio y la bondad de los servicios prestados por la municipalidad de Tinyahuarco, acogió un enfoque correlacional de corte transversal, no experimental. El tamaño de muestra consistió de 60 colaboradores la municipalidad de Tinyahuarco. Los resultados obtenidos revelaron una relación directa de baja magnitud entre la gestión de la municipalidad y la prestación de los servicios públicos, con una significancia ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente ( $\rho=0.319$ ). En resumen, los hallazgos indican que una gestión comunal más acertada podría influir de forma positiva en la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

Huari (2022) su principal objetivo fue establecer una conexión entre la gestión de una municipalidad y los aspectos tangibles dentro del distrito de Ancouallo en 2021. El enfoque de investigación empleado fue básico, correlacional y un diseño transversal no experimental. Se incluyó una muestra de 235 individuos, todos residentes del distrito y mayores de 18 años. Los hallazgos del estudio, determinaron una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos ( $p < 0,05$ ) y ( $r=0,752$ ). En consecuencia, podemos concluir que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en el distrito de AncoHuallo en el 2021. Esto significa que mediante la implementación de estrategias de gestión efectivas en áreas como promoción económica, gestión educativa, promoción de la salud, desarrollo social, y el cuidado del medio ambiente, es posible optimizar la prestación de los servicios públicos a los habitantes.

### **1.3 Bases teóricas**

La conceptualización formal del desarrollo de la gestión municipal ha evolucionado partiendo de variadas aportaciones doctrinarias vinculadas con la gestión pública y argumentos relacionados con la administración. En este proceso, se destacan las contribuciones de Crozier y Friedberg, quienes en 1990 señalaron la falta de una dirección orientada a la prestación en las municipalidades, evidenciando discrepancias entre la percepción de la realidad por parte de estas entidades y la experiencia real del ciudadano. En 1995, Merton identificó fragilidades en el procedimiento del control interno de los municipios, obstáculos para la elaboración, aprobación y divulgación de

documentos de planificación, especialmente los planes reguladores. A partir de estas observaciones, propuso la teoría de las disfunciones de la burocracia y el ritualismo burocrático. Peter Senge resaltó la necesidad de que las empresas amplíen su visión más allá de una única tarea o labor específica, considerando la repercusión que estas tienen en otras áreas de la gestión de los municipios (Arroyo, 2016).

Actualmente existe un discurso sobre el concepto de liderar las organizaciones estatales a través de un marco conocido como nueva gestión pública. Este enfoque tiene como objetivo implementar una administración competente y productiva que pueda abordar las necesidades subyacentes de cada ciudadano y al mismo tiempo minimizar los costos. Lograr este objetivo requiere la intervención activa de los habitantes en la evaluación y formulación de políticas públicas, de proyectos y planes, fomentando así una concordancia de colaboración entre el gobierno y sus electores (De La Garza et al., 2018).

La gestión municipal se concibe como un colección de procesos encaminados a atender toda actividad inherente a las funciones de un municipio, de acuerdo con las disposiciones legislativas del territorio en el que se ubica el municipio, todos encaminados a satisfacer las necesidades de la población específica del municipio. y mejorar el desarrollo territorial y social (Chykarenko y Mamatova, 2019).

El propósito de la gestión municipal es tomar el desarrollo local como uno de los ejes estratégicos para lograr el desarrollo nacional, lo que requiere una planificación e implementación consciente de direcciones de métodos estratégicos de naturaleza social y económica, así como la formulación de políticas de desarrollo. Asimismo, teniendo en cuenta el adecuado manejo de los recursos de personal, financieros, materiales y técnicos para el logro de las metas y objetivos de la institución conducentes al servicio del pueblo (Vergara-Romero y Sorhegui-Ortega, 2020).

Las capacidades que poseen los gobiernos municipales para actuar como facilitadores de oportunidades y coordinar esfuerzos en la atención de necesidades sociales pueden concebirse como distintos aspectos de la gestión municipal. Entre estos se encuentran la promoción económica, la administración educativa, el fomento de la salud, el desarrollo social, la protección ambiental y las funciones regulatorias. En particular, la promoción económica implica la formulación y aplicación de estrategias destinadas a estimular el crecimiento local y generar oportunidades mediante la

coordinación y la innovación empresarial. Para evaluar su impacto, se consideran indicadores como el desarrollo local—que abarca el fortalecimiento del potencial económico y el incremento de la productividad—y la gestión económica. Asimismo, se valora la construcción de una imagen territorial innovadora, lo que implica posicionar a La Comuna como una región atractiva para la inversión y la ejecución de proyectos. (Arraiza, 2019).

En lo que concierne a la evaluación de la prestación de los servicios, este concepto ha sido objeto de análisis a lo largo del tiempo. Entre los teóricos más influyentes en el desarrollo conceptual de este constructo se encuentran Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes en 1988 introdujeron el modelo SERVQUAL para cuantificar la calidad en las funciones estatales. Además, Cronin y Taylor presentaron el prototipo SERVPERF como una medida de la calidad de la prestación. Numerosos estudios han abordado la calidad de los servicios del Estado, moldeando las prácticas de gestión y administración pública y contribuyendo a la formulación de diversos dispositivos normativos. Un ejemplo reciente de este impacto se evidenció en 2009, cuando los ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas promovieron la iniciativa del Piso de Protección Social (PPS) tuvieron como objetivo estratégico mejorar la ayuda social para todos, garantizando que los ciudadanos tengan acceso a servicios básicos de calidad y a transferencias comunitarias, especialmente dirigidas a las poblaciones más pobres y vulnerables (Villagómez Giosky et al., 2021).

Dentro de las dimensiones que definen la calidad del servicio, se pueden identificar varios aspectos clave. En primer lugar, la fiabilidad, que se refiere a la capacidad de ofrecer el servicio prometido a los clientes de manera precisa y consistente. Luego, la responsabilidad, que implica el compromiso y la disposición para asistir a los usuarios, asegurando una atención ágil y eficiente. También se encuentra la empatía, entendida como la actitud de acercamiento, protección y esfuerzo por comprender las necesidades y expectativas de los clientes. Asimismo, los elementos tangibles juegan un papel fundamental, ya que abarcan la presentación del personal y la infraestructura física, incluyendo los equipos que facilitan la prestación del servicio. En este contexto, garantizar la calidad del servicio implica adoptar diversos principios, como el establecimiento de estándares claros, que no solo abarquen los productos ofrecidos, sino también los procedimientos que regulan la interacción con los usuarios en la prestación de servicios de excelencia. (Arfan et al., 2021).

## 1.4 Bases Conceptuales

**Gestión municipal:** Se entiende como un conjunto de procedimientos encaminados a atender toda actividad inherente a las funciones de un municipio, de conformidad con las disposiciones legislativas del territorio en que se ubica el municipio, todos los cuales conducen a satisfacer las necesidades de grupos específicos de personas y mejorar el desarrollo territorial y social (Chykarenko y Mamatova, 2019).

**Calidad de los servicios públicos,** La calidad de los servicios públicos implica que estos satisfagan ciertas características, como la simplicidad y claridad de sus atributos, la responsabilidad de los proveedores del servicio, la integridad de las instalaciones e infraestructuras involucradas, la facilidad de acceso, la disciplina, la cortesía y amabilidad de quienes participan en su prestación, así como el confort en el entorno del servicio. Estos aspectos buscan garantizar que la población perciba la satisfacción de sus necesidades al utilizar dichos servicios (Arfan et al., 2021).

### Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Municipal	Promoción económica	Desarrollo local	Escala Ordinal de Likert 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4.- Casi Siempre 5: Siempre
		Gestión de imagen territorial innovadora	
	Gestión educativa	Apoyo a la formación del recurso humano	
		Vincular el sistema educativo con el sistema productivo	
	Promoción en salud	Fijación de políticas locales en salud	
		Atención de la salud de grupos vulnerables	
		Desarrollo de acciones en salud preventiva	
	Desarrollo social	Identificar las demandas sociales	
		Integración social y comunitaria	
		Desarrollo de actividades de participación ciudadana	

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Calidad de los servicios públicos	Elementos Tangibles	Infraestructura	Escala Ordinal de Likert 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4.- Casi Siempre 5: Siempre
		Materiales y equipo	
		Apariencia física	
	Fiabilidad	Capacidad para brindar el servicio	
		Capacidad para brindar confianza en la institución	
	Capacidad de respuesta	Disposición de atención	
		Atención pronta y oportuna	
	Seguridad	Conocimientos mostrados por el personal	
		Brindar seguridad en el servicio	
	Empatía	Atención personalizada	
Comprensión de necesidades			

## CAPÍTULO II. METODOS Y MATERIALES

### 2.1 Tipo de Investigación

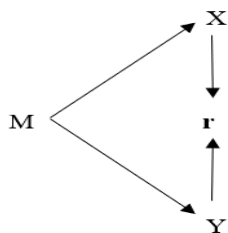
Según Esteban (2018), la investigación básica o fundamental tiene como objetivo ampliar y profundizar en el conocimiento científico existente sobre la realidad. Este tipo de investigación no tiene aplicaciones inmediatas, sino que se centra en abordar problemas teóricos y pretende describir, explicar y predecir la realidad. Al hacerlo, busca establecer principios y leyes generales que contribuyan al desarrollo de una teoría científica (Arias y Covinos, 2021).

### 2.2 Método de Investigación

El Método Hipotético-Deductivo es una forma de razonamiento que comienza con afirmaciones generales y aceptadas, que luego se utilizan como hipótesis para sacar conclusiones específicas. El propósito de este método es probar y desafiar estas hipótesis deduciendo conclusiones que puedan compararse con hechos reales (Arroyo, 2020). El nivel de investigación es correlacional, que busca establecer interacciones entre dos o más variables y dimensiones categóricas; teóricamente, propone predecir el comportamiento de una variable estudiando el comportamiento de otra variable (Maldonado, 2018).

### 2.3 Diseño de Contrastación

La investigación no experimental se refiere a la investigación realizada sin manipulación intencional de variables, donde los fenómenos simplemente se observan y analizan en su entorno natural (Hernández et al., 2014); Para este proyecto de investigación, el diseño es transversal, ya que solo se observarán eventos en el entorno natural en un solo lapso de tiempo.



Donde:

M: Muestra

X: Observación variable gestión municipal

Y: Observación variable calidad de los servicios públicos

r: Correlación entre las variables X é Y

## 2.4 Población, Muestra y Muestreo

Se trata de elementos, individuos, fenómenos u objetos que tienen características específicas de interés en el desarrollo del proceso de investigación (Toscano, 2018). La población de este estudio está compuesta por 241457 ciudadanos electores de la provincia de Lambayeque (Jurado Nacional de Elecciones [JNE], 2023).

Simultáneamente, se considera una muestra como un conjunto más pequeño de elementos generales que posee características representativas de la población y contiene información sobre el tema de investigación (Pereyra, 2022). En este análisis, la selección de la muestra se llevó a cabo mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, denominado como un procedimiento de cálculo numérico para determinar la cantidad de elementos en la muestra (Rojas, 2021). A partir de este proceso, se seleccionaron a 294 ciudadanos de la provincia de Lambayeque como la muestra. Aquí están los cálculos utilizados:

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

Donde: el tamaño de la población es  $N=241457$  ciudadanos; la proporción de calidad de servicio en la MPL según estudio anteriores es de  $p=0.74$ , por lo tanto  $q = 1-p = 0.26$  (Ortega Pastor, 2022), el error máximo permisible es del 5% y la confiabilidad de los resultados es igual del 95% ( $Z=1.96$ )

$$n = \frac{241457 * 1.96^2 * 0.74 * 0.26}{0.05^2 * (241457 - 1) + 1.96^2 * 0.74 * 0.26} = 294$$

La muestra estará formada por 294 ciudadanos de la provincia de Lambayeque, la cual estará representada por cada uno de los 12 distritos, distribuidos proporcionalmente de acuerdo al tamaño de su población.

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra según la población electoral de la provincia de Lambayeque.*

Distritos	N	%	n
Olmos	36658	15%	45
Salas	11956	5%	15
Motupe	22866	9%	28
Chóchope	1686	1%	2
Jayanca	14151	6%	17
Pacora	6265	3%	8
Íllimo	8116	3%	10
Túcume	19325	8%	24
Mochumí	15794	7%	19
Mórrope	35769	15%	44
San José	11851	5%	14
Lambayeque	57020	24%	69
Total	241457	100%	294

Nota: Estimación al 2023 obtenido del (JNE, 2023)

**Criterios de Inclusión:**

Ciudadanos residentes en la provincia de Lambayeque.

Ciudadanos mayores de edad.

Ciudadanos que acepten participar del estudio.

**Criterios de Exclusión:**

Ciudadanos que no residen o no votan en la provincia de Lambayeque.

Ciudadanos menores de edad.

Ciudadanos que no acepten participar del estudio.

**2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos**

En relación con la variable de gestión municipal, se utilizará la técnica de encuesta, empleando un cuestionario como instrumento, el cual consta de 28 ítems. Para medir la variable de calidad de servicios públicos, se diseñó otro cuestionario con 20 ítems; ambos cuestionarios incluyen opciones de respuesta en escala Likert.

En el proceso de validación de ambos cuestionarios, la validez, entendida como la propiedad que asegura que un instrumento mide efectivamente lo que se pretende medir (Arias, 2012), se llevó a cabo mediante el juicio de expertos. En otras palabras, tres expertos en la materia evaluaron la validez de cada ítem en los cuestionarios utilizando un formato de opinión.

---

**Instrumento de la variable 1: Gestión Municipal.**

**Técnica de la Investigación:** Encuesta

**Nombre:** Cuestionario para evaluar la Gestión Municipal.

**Ciudad:** Lambayeque-Perú

**Objetivo:** Determinar el nivel de la Gestión Municipal

**Duración:** 15 minutos

**Aplicación:** Individual

**Contenido:** Cuestionario personal de 28 ítems de respuesta múltiple según escala de Likert.

**Escala de medición:** (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre. (5) Siempre

---

---

**Instrumento de la variable 2: Calidad de los servicios públicos.**

**Técnica de la Investigación:** Encuesta

**Nombre:** Cuestionario para evaluar Calidad de los servicios públicos.

**Ciudad:** Lambayeque-Perú

**Objetivo:** Determinar el desarrollo de Calidad de los servicios públicos

**Duración:** 10 minutos

**Aplicación:** Individual

**Contenido:** Cuestionario personal de 20 ítems de respuesta múltiple según escala Likert.

**Escala de medición:** (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre. (5) Siempre.

---

## **2.6 Procesamiento y Análisis de Datos**

Después de recopilar la información, se aplicarán técnicas de estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a la estadística descriptiva, Merino (2020) afirma que se trata de la rama que permite presentar de manera ordenada, transparente y concisa la información encontrada, resaltando las características destacadas del constructo con el respaldo de tablas y/o gráficos. En el contexto de la investigación, se analizarán descriptivamente las características fundamentales de las variables gestión municipal y calidad de servicios públicos.

En relación a la estadística inferencial, Ross (2018) señala que implica la contrastación de hipótesis para establecer el grado de afinidad o disparidad entre dos o más variables. En este estudio, se llevará a cabo la prueba Rho de Spearman. Además, Betanzos et al. (2017) explican que dentro de esta rama se encuentran las pruebas de correlación, como las pruebas Rho de Spearman y Pearson, las cuales proporcionan valores correspondientes a un coeficiente de correlación.

## CAPITULO III. RESULTADOS

Este capítulo presenta los hallazgos del estudio que examinó la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. A partir de un enfoque correlacional, se evaluaron los niveles de desarrollo de la gestión municipal en dicha provincia y su influencia en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

### 3.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Niveles de la percepción de la gestión municipal y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque, 2023*

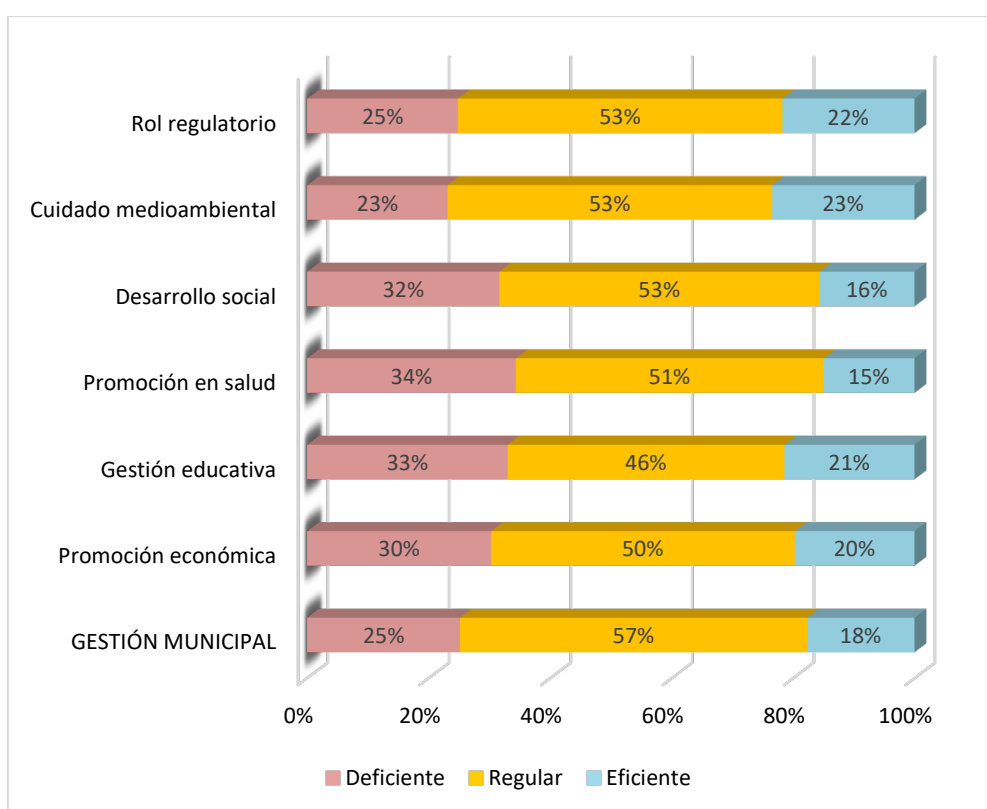
Niveles	GESTIÓN MUNICIPAL		Promoción económica		Gestión educativa		Promoción en salud		Desarrollo social		Cuidado medioambiental		Rol regulatorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	74	25%	89	30%	97	33%	101	34%	93	32%	68	23%	73	25%
Regular	168	57%	147	50%	134	46%	149	51%	155	53%	157	53%	157	53%
Eficiente	52	18%	58	20%	63	21%	44	15%	46	16%	69	23%	64	22%
Total	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%

La Tabla 2 y la Figura 1 presenta los niveles de percepción de la gestión municipal y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. Los resultados indican que la percepción de la gestión municipal en general se encuentra mayormente en un nivel regular (57 %), seguido de un nivel deficiente (25 %) y, en menor medida, un nivel eficiente (18 %). Al analizar las dimensiones específicas de la gestión municipal, se observa que la promoción económica y la gestión educativa presentan un mayor porcentaje de percepción deficiente (30 % y 33 %, respectivamente), lo que indica una insatisfacción considerable en estas áreas. Asimismo, la promoción en salud tiene el porcentaje más alto de percepción deficiente (34 %), lo que sugiere que las políticas implementadas en este sector no han logrado un impacto positivo significativo en la población.

Por otro lado, la percepción de desarrollo social presenta una distribución equitativa entre los niveles deficiente (32%), regular (53%) y eficiente (16%), lo que indica una gestión con resultados mixtos. En cuanto al cuidado del medioambiente, aunque el 53% lo califica como regular, un 23% lo considera deficiente, evidenciando que aún existen desafíos en la sostenibilidad ambiental a nivel municipal. Finalmente, en relación con el rol regulatorio, el 53% lo percibe como regular, mientras que el 25% lo califica como deficiente, lo que sugiere que las normativas municipales podrían estar siendo aplicadas con inconsistencias o falta de rigor. Estos hallazgos reflejan una tendencia general hacia una percepción predominantemente regular de la gestión municipal, con áreas críticas como la promoción económica, la educación y la salud que requieren intervenciones estratégicas para mejorar su efectividad y satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

### Figura 1

*Descripción gráfica de los niveles de la percepción de la gestión municipal y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque, 2023*



**Tabla 3**

*Niveles de la percepción de la calidad de los servicios públicos y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque, 2023*

Niveles	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	87	30%	71	24%	95	32%	108	37%	98	33%	101	34%
Media	156	53%	148	50%	138	47%	132	45%	140	48%	141	48%
Alta	51	17%	75	26%	61	21%	54	18%	56	19%	52	18%
Total	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%

La Tabla 3 y la figura 2 presenta los niveles de percepción de la calidad de los servicios públicos y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. Los resultados evidencian que la mayoría de los ciudadanos percibe la calidad de los servicios públicos como media (53%), mientras que un 30% la califica como baja y solo un 17% la considera alta. Al analizar las dimensiones específicas, se observa que la capacidad de respuesta y la seguridad presentan los mayores niveles de percepción baja, con un 37% y 33%, respectivamente. Esto sugiere que los ciudadanos identifican deficiencias en la rapidez y eficiencia con la que se atienden sus necesidades y en las condiciones de seguridad que brindan los servicios públicos. En cuanto a la fiabilidad, el 32% de los encuestados la califica como baja, mientras que el 47% la percibe como media, lo que indica que, aunque existe un desempeño moderado en términos de cumplimiento y confianza en los servicios, aún hay un porcentaje significativo de la población que los considera ineficientes.

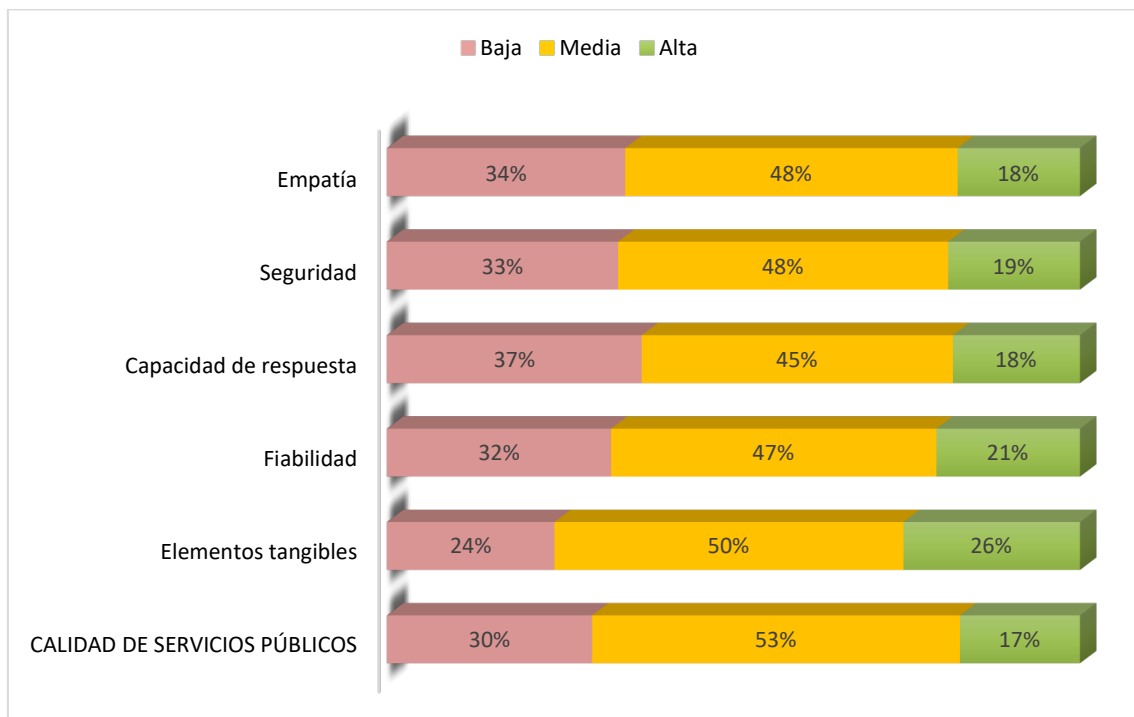
Respecto a los elementos tangibles, el 50% de los encuestados los valora en un nivel medio, mientras que un 24% los percibe en un nivel bajo y un 26% en un nivel alto. Esto indica que la infraestructura y los recursos materiales de los servicios públicos son considerados regulares, aunque con áreas de mejora. Finalmente, la empatía muestra una percepción baja en el 34% de los encuestados, mientras que el 48% la considera media y solo el 18% alta. Estos resultados sugieren que la atención y el trato brindado por el personal de los servicios públicos aún no son percibidos como adecuados por una parte significativa de la población.

En general, los resultados reflejan que la calidad de los servicios públicos en Lambayeque es predominantemente regular, con áreas críticas en capacidad de respuesta y seguridad.

La baja percepción de fiabilidad y empatía sugiere la necesidad de mejorar la atención al ciudadano y la confianza en los servicios públicos. Esto resalta la importancia de fortalecer la infraestructura, la capacitación del personal y la eficiencia en la prestación de los servicios para elevar su calidad y generar mayor satisfacción en la población.

## Figura 2

*Descripción gráfica de los niveles de la calidad de los servicios públicos y sus dimensiones en la provincia de Lambayeque, 2023*



### 3.2. Resultados inferenciales

#### Prueba de normalidad

En el presente estudio, se llevó a cabo un análisis de normalidad de los datos correspondientes a las variables gestión municipal y la calidad de los servicios públicos y sus dimensiones, con el propósito de determinar la adecuada selección de pruebas estadísticas para su análisis. La prueba de normalidad es un paso fundamental en la investigación cuantitativa, se empleó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, ampliamente utilizado en estudios con muestras grandes, estos resultados permitieron identificar que los datos no siguen una distribución normal, motivo por el cual se decidió utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los resultados obtenidos en la tabla 4 facilitaron la interpretación de la normalidad de las variables, contribuyendo a la validez de las pruebas estadísticas.

**Tabla 4**

*Reporte de las pruebas de normalidad de las variables en estudio.*

VARIABLES	Kolmogórov-Smirnov			Normal?
	Estadístico	gl	Sig.	
Gestión municipal	,100	294	,000	No
Calidad de los servicios públicos	,087	294	,000	No
Elementos tangibles	,081	294	,000	No
Fiabilidad	,092	294	,000	No
Capacidad de respuesta	,098	294	,000	No
Seguridad	,100	294	,000	No
Empatía	,096	294	,000	No

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Pruebas de correlación

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023.

**Tabla 5**

*Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.*

Rho de Spearman		Calidad de servicios públicos
	Coefficiente de correlación	,888**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	,000
	N	294

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

En la Tabla 5, se observa el resultado del análisis de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. el valor de significancia ( $p = 0.000$ ) confirma que la relación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01 (bilateral), lo que implica que la probabilidad de que este resultado sea producto del azar es extremadamente baja. El coeficiente de correlación obtenido es 0.888, lo que indica una asociación positiva alta entre ambas variables. Este resultado sugiere que, a medida que mejora la percepción de la gestión municipal, también se percibe una mejor calidad en los servicios públicos.

Además, Estos resultados pueden servir como base para la formulación de estrategias de mejora en la administración pública y la optimización de la prestación de servicios en la región.

**Objetivo específico 1:** Analizar la relación entre la gestión municipal y los elementos tangibles de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023

**Tabla 6**

*Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y los elementos tangibles de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.*

	Rho de Spearman	Elementos tangibles
	Coefficiente de correlación	,691**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	,000
	N	294

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

La Tabla 6 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la percepción de la gestión municipal y los elementos tangibles de la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. Se obtuvo un valor de significancia  $p = 0.000$ , que confirma que la relación observada es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral), lo que descarta la posibilidad de que esta asociación se deba al azar. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.691, lo que indica una relación positiva moderada-alta entre ambas variables. Esto significa que una mejor percepción de la gestión municipal tiende a estar asociada con una mejor evaluación de los elementos tangibles de los servicios públicos, tales como infraestructura, equipamiento y recursos materiales. Estos hallazgos resaltan la importancia de una gestión municipal efectiva en la provisión de servicios públicos con estándares adecuados en términos de calidad del material. Estos resultados pueden servir como base para el desarrollo de estrategias que fortalezcan la infraestructura y los recursos tangibles en el ámbito municipal, impactando positivamente en la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios brindados.

**Objetivo específico 2:** Analizar la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023

**Tabla 7**

*Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la fiabilidad de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.*

Rho de Spearman		Fiabilidad
Coeficiente de correlación		,779**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	,000
N		294

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

La Tabla 7 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la percepción de la gestión municipal y la fiabilidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. En primer lugar, el valor de significación  $p = 0.000$  indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral), lo que significa que la relación entre ambas variables no es producto del azar y puede considerarse robusta dentro del contexto de este estudio.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de 0.779 sugiere una asociación positiva fuerte entre la gestión municipal y la fiabilidad de los servicios públicos. Esto implica que una mejor percepción de la gestión municipal tiende a estar vinculada con una mayor confianza en la consistencia y el cumplimiento de los servicios públicos brindados. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la gestión municipal para mejorar la percepción de la fiabilidad en la provisión de servicios, lo cual es fundamental para garantizar la satisfacción ciudadana y la eficiencia en la administración pública.

**Objetivo específico 3:** Analizar la relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023

**Tabla 8**

*Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.*

	Rho de Spearman	Capacidad de respuesta
	Coeficiente de correlación	,814**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	,000
	N	294

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

La Tabla 8 presenta los resultados de la correlación de Spearman entre la percepción de la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. En primer lugar, el valor de significación  $p = 0.000$  indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Por otro lado, el coeficiente de correlación de 0.814 muestra una asociación positiva fuerte entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios públicos. Este resultado implica que una mejor percepción de la gestión municipal está altamente relacionada con una mayor capacidad de los servicios públicos para atender eficazmente las necesidades de la población. La alta correlación resalta la importancia de una gestión municipal eficiente para optimizar la capacidad de respuesta de los servicios públicos, lo cual es clave para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y la confianza en la administración local.

**Objetivo específico 4:** Analizar la relación entre la gestión municipal y la seguridad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023

**Tabla 9**

*Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la seguridad de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.*

Rho de Spearman		Seguridad
	Coeficiente de correlación	,771**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	,000
	N	294

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

La Tabla 9 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la seguridad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. En primer lugar, el valor de significación  $p = 0.000$  indica que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral). Esto sugiere que la relación refleja una asociación consistente dentro del contexto del estudio.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de 0.771 señala una relación positiva fuerte entre la gestión municipal y la seguridad de los servicios públicos. Esto significa que una mejor percepción de la gestión municipal está asociada con una mayor percepción de seguridad en los servicios públicos. En términos prácticos, los resultados sugieren que una administración municipal eficiente puede contribuir significativamente a mejorar la seguridad de los servicios públicos, lo que a su vez fortalece la confianza ciudadana en las instituciones locales y en la prestación de los servicios esenciales.

**Objetivo específico 5:** Analizar la relación entre la gestión municipal y la empatía de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023

**Tabla 10**

*Reporte de las pruebas de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la empatía de la calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque.*

	Rho de Spearman	Empatía
	Coefficiente de correlación	,771**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	,000
	N	294

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

La Tabla 10 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la empatía en la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023. En primer lugar, el valor de significación  $p = 0.000$  indica que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral). Esto significa que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la relación entre ambas variables que refleja una asociación real dentro del contexto del estudio.

En cuanto al coeficiente de correlación de 0.771, este sugiere una relación positiva fuerte entre la gestión municipal y la empatía percibida en los servicios públicos. Es decir, a medida que la percepción de la gestión municipal mejora, también se incrementa la percepción de empatía en la prestación de los servicios públicos. Estos resultados sugieren que una administración municipal eficiente y orientada a las necesidades ciudadanas puede favorecer una mayor empatía en la atención de los servicios públicos, fortaleciendo así la relación entre el gobierno local y la comunidad.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos mediante el análisis de correlación de Spearman muestran una relación significativa y positiva entre la gestión municipal y los diferentes indicadores de la calidad de los servicios públicos (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Estos hallazgos respaldan la teoría de que una administración municipal eficiente influye directamente en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios recibidos, tal como lo sugieren estudios previos (Pineda & Torres, 2021; González et al., 2020).

En todos los indicadores analizados, la significación estadística se encuentra en un nivel de  $p = 0,000$ , lo que indica una relación altamente significativa. Este resultado confirma la hipótesis de investigación propuesta en el Capítulo I, donde se establecía que la gestión municipal desempeña un papel crucial en la calidad de los servicios públicos. Según Tejada (2019), una administración local bien estructurada y con procesos optimizados genera mejoras tangibles en la calidad de los servicios ofrecidos.

Al realizar un análisis específico de cada dimensión de calidad de servicio, en los Elementos Tangibles Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,691, lo que indica una relación moderada-alta entre la gestión municipal y los elementos tangibles de los servicios. Esto es consistente con lo planteado por Ruiz y Mendoza (2022), quienes afirman que una adecuada asignación presupuestaria y planificación de infraestructura mejora la percepción ciudadana de los servicios públicos.

Con respecto a la Fiabilidad, con un coeficiente de correlación de 0,779, la fiabilidad de los servicios muestra una fuerte asociación con la gestión municipal. Este resultado coincide con lo expuesto en el Capítulo I, donde se mencionó que la confianza en los servicios públicos depende de la

capacidad municipal para garantizar estabilidad y cumplimiento de los estándares de calidad (Martínez y Sánchez, 2020).

En la dimensión Capacidad de Respuesta, el coeficiente de 0,814 refleja una relación muy alta entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios. Este hallazgo se alinea con lo planteado por Cárdenas (2021), quien destacó que los municipios con mejores tiempos de respuesta a solicitudes ciudadanas tienden a ser mejor valorados en encuestas de satisfacción.

La seguridad como dimensión obtuvo un coeficiente de 0,771, indicando una relación fuerte con la gestión municipal. Este resultado coincide con las conclusiones de estudios previos (López et al., 2019), los cuales señalan que una gestión municipal eficiente incrementa la sensación de seguridad mediante la mejora de infraestructura y la implementación de políticas de vigilancia.

La Empatía, finalmente obtiene el coeficiente de correlación de 0,771 en empatía indica que una mayor eficiencia en la gestión municipal contribuye significativamente a la atención personalizada y la percepción de cercanía entre funcionarios y ciudadanos. Investigaciones previas (Fernández y Ramírez, 2020) resaltan que la empática institucional es clave en la calidad del servicio público.

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian que la gestión municipal juega un papel determinante en la percepción de calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque. La consistencia de estos hallazgos con la literatura existente refuerza la importancia de diseñar estrategias de mejora en la administración municipal, orientadas a optimizar los procesos y garantizar una prestación eficiente de los servicios.

Dado el impacto positivo de una buena gestión sobre la calidad del servicio público, se recomienda fortalecer la planificación estratégica municipal, implementar tecnologías para optimizar la atención ciudadana, y

promover la capacitación del personal municipal en atención empática y servicio de calidad. Además, futuras investigaciones podrían ampliar el análisis incluyendo variables como participación ciudadana y nivel de inversión en infraestructura pública.

## **CAPITULO V. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

### **Programa de Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos en la Provincia de Lambayeque**

#### **I. Introducción**

El presente programa tiene como objetivo fortalecer la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque a través de estrategias de mejora en la gestión municipal, la infraestructura, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía en la atención ciudadana. La intervención está basada en los resultados obtenidos en el estudio, que evidencian una relación positiva y significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios.

#### **II. Objetivos**

##### **Objetivo general:**

- Mejorar la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque mediante el fortalecimiento de la gestión municipal.

##### **Objetivos específicos:**

1. Implementar estrategias para optimizar la gestión municipal y su impacto en la calidad de los servicios públicos.
2. Mejorar la infraestructura y los elementos tangibles de los servicios públicos.
3. Fortalecer la capacidad de respuesta municipal ante las necesidades de la población.
4. Reforzar la seguridad en la provisión de servicios públicos.
5. Promover la empatía y la calidad en la atención a los ciudadanos.

### III. Temario del Programa

<b>Módulo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Duración</b>
<b>Módulo 1</b>	Diagnóstico de la gestión municipal y su impacto en los servicios públicos	4 horas
<b>Módulo 2</b>	Estrategias para mejorar la infraestructura y los elementos tangibles	6 horas
<b>Módulo 3</b>	Implementación de sistemas de respuesta eficiente y monitoreo ciudadano	5 horas
<b>Módulo 4</b>	Seguridad en los servicios públicos: prevención y protocolos de acción	4 horas
<b>Módulo 5</b>	Atención ciudadana y empatía en la provisión de servicios	5 horas

### IV. Presupuesto Estimado

<b>Concepto</b>	<b>Costo estimado (S/.)</b>
Capacitación y honorarios de expertos	20,000
Materiales y equipamiento para capacitación	10,000
Desarrollo e implementación de sistemas de monitoreo	30,000
Campañas de sensibilización y promoción	15,000
Infraestructura y mejoras tangibles	50,000
<b>Total estimado</b>	<b>125,000</b>

## V. Cronograma de Ejecución

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Diagnóstico y planificación del programa	✓	✓				
Capacitación del personal municipal		✓	✓	✓		
Implementación de mejoras en infraestructura			✓	✓	✓	
Desarrollo de sistemas de monitoreo		✓	✓	✓	✓	
Campañas de sensibilización y promoción			✓	✓	✓	✓

## VI. Conclusiones

La implementación de este programa contribuirá significativamente a la mejora de la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque. Al fortalecer la gestión municipal, optimizar la infraestructura, mejorar la capacidad de respuesta, reforzar la seguridad y fomentar la empatía en la atención ciudadana, se espera generar un impacto positivo en la percepción y satisfacción de la población con los servicios municipales.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó una asociación positiva alta entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023 al nivel de 0.01 (bilateral), el coeficiente de correlación obtenido es 0.888, lo que indica que a medida que mejora la percepción de la gestión municipal, también se percibe una mejor calidad en los servicios públicos.
2. Al analizar la relación entre la gestión municipal y los elementos tangibles de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023, se confirma que la relación observada es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral). Además, se obtuvo un coeficiente de 0.691, lo que indica una relación positiva moderada-alta. Esto significa que una mejor percepción de la gestión municipal tiende a estar asociada con una mejor evaluación de los elementos tangibles de los servicios públicos
3. Al analizar la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023, se confirma que la relación observada es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral). Además, se obtuvo un coeficiente de 0.779, lo que indica una relación positiva fuerte. Esto resalta la importancia de fortalecer la gestión municipal para mejorar la percepción de la fiabilidad en la provisión de servicios, lo cual es fundamental para garantizar la satisfacción ciudadana y la eficiencia en la administración pública
4. En el análisis de la relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023 indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral). El coeficiente de 0.814 muestra una asociación positiva fuerte. Este resultado implica que una mejor percepción de la gestión municipal está altamente relacionada con una mayor capacidad de los servicios públicos, lo cual es clave para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y la confianza en la administración local
5. En el análisis entre la gestión municipal y la seguridad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023, se muestra que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral). Esto sugiere que la relación refleja una asociación consistente dentro del contexto del estudio. El

coeficiente de correlación de 0.771 señala una relación positiva fuerte, esto indica que una mejor percepción de la gestión municipal está asociada con una mayor percepción de seguridad en los servicios públicos.

6. Los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la gestión municipal y la empatía en la calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque durante el año 2023, indican que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01 (bilateral). En cuanto al coeficiente de correlación de 0.771, este sugiere una relación positiva fuerte. Es decir, a medida que la percepción de la gestión municipal mejora, también se incrementa la percepción de empatía en la prestación de los servicios públicos.

## **RECOMENDACIONES**

Al señor alcalde y los regidores de la municipalidad de la provincia de Lambayeque, se les recomienda:

1. Fomentar el fortalecimiento de la gestión municipal, a través de la Implementación de programas de capacitación para mejorar la eficiencia administrativa y la toma de decisiones basada en datos.
2. Implementar la mejora de la infraestructura de los servicios públicos, priorizar la inversión en elementos tangibles, como equipamiento y mantenimiento, para garantizar la calidad y disponibilidad de los servicios.
3. Optimizar la capacidad de respuesta, implementando mecanismos de atención rápida y eficiente a las demandas ciudadanas, como plataformas digitales y sistemas de monitoreo en tiempo real.
4. Reforzar la seguridad en los servicios públicos, a través de protocolos de prevención y respuesta ante emergencias, garantizando un entorno seguro para la ciudadanía.
5. Promocionar la empatía en la atención ciudadana, capacitando al personal municipal en atención al público y comunicación efectiva para mejorar la percepción de cercanía y compromiso con la comunidad.

## REFERENCIAS.

- Álvarez Ylasaca, L. L. (2018). Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19489>
- Arfan, S., Mayarni, M., y Nasution, M. S. (2021). Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1638>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (6.ª ed.). Episteme. <https://onx.la/dd62f>
- Arias Gonzáles, J. L., y Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arraiza, E. (2019). *Manual de Gestión Municipal*. Centro de Investigaciones Municipales aplicadas. [https://centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion\\_2019\\_FINAL-1.pdf](https://centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion_2019_FINAL-1.pdf)
- Arroyo, J. I. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *Inciso*, 18(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.18634/incj.18v.2i.632>
- Arroyo Morales, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.  
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5402>
- Aukgapuri Huitoccollo, E. (2022). *La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020*.  
<https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/453>

- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M.-D., y Ríos, A.-M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95-103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Betanzos, F. G., León, M. del C. E. P. de, y López, J. K. C. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud*. Editorial El Manual Moderno.
- Caballero Marreros, E. J. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 33(2), 157-168. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>
- Cayatopa Gaona, W. (2021). Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68593>
- Chykarenko, I., y Mamatova, T. (2019). The subject scale of municipal management extension. *Public administration aspects*, 7(1-2), 43-52.
- Cueva Huamani, L. C. (2023). Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123754>
- De La Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., y Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48. <https://doi.org/10.31876/revista.v23i81.23467>
- D'Inverno, G., y De Witte, K. (2020). Service level provision in municipalities: A flexible directional distance composite indicator. *European Journal of Operational Research*, 286(3), 1129-1141. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2020.04.012>

- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación—CORE*.  
[https://core.ac.uk/display/250080756?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1)
- González Díaz, Y., Mariño Vivar, J. L., Roldan Ruenes, A. F., González Fontes, R., González Díaz, Y., Mariño Vivar, J. L., Roldan Ruenes, A. F., y González Fontes, R. (2023). La gobernanza: Un reto para la gestión municipal en Cuba. *Retos de la Dirección*, 17(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2306-91552023000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552023000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta.). McGraw-Hill Education.  
<https://www.uncuyo.edu.ar/ices/upload/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Huaman Atahuaman, E. G. (2023). Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125821>
- Huanca-Frias, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E., y Salas, I. X. T. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Huari Perez, S. (2022). Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito Anco-Huallo, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114135>
- Jurado Nacional de Elecciones [JNE]. (2023). *Infogob | Observatorio para la Gobernabilidad*. Infogob. <https://infogob.jne.gob.pe>
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.

- Merino, D. L. S. G. (2020). *Estadística Aplicada Para La Investigación Científica: Ejemplos, Ejercicios, Conceptos Y Definiciones Básicas*. Independently Published.
- Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Ortega Pastor. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una sub gerencia de registros civiles de una Municipalidad provincial en Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94516>
- Pereyra, L. E. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Ponce, P. R. V., y Urgilés, G. P. U. (2023). Percepción de la calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un análisis comparativo entre el sector urbano y rural. *Horizontes de Enfermería*, 13, Article 13. <https://doi.org/10.32645/13906984.1230>
- Rojas, V. M. N. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. (2a Edición). Ediciones de la U.
- Ross, S. M. (2018). *Introducción a la estadística*. Reverte.
- Titl, V., y De Witte, K. (2022). How politics influence public good provision. *Socio-Economic Planning Sciences*, 81, 101000. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.101000>
- Toscano, F. (2018). *Metodología de la Investigación*. U. Externado de Colombia.
- Vergara-Romero, A., y Sorhegui-Ortega, R. (2020). Local development factors from the organizational management perspective. *Revista Amazonia Investiga*, 9(33), 46-50. <https://doi.org/10.34069/AI/2020.33.09.5>

- Vicuña, W. G., Orellana, C. P., Orellana, E. F., y Quinteros, M. P. (2023). Perception of users about the quality of public services in the Canton La Troncal-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 204-218. Scopus. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706>
- Vidoli, F., Auteri, M., Marinuzzi, G., y Tortorella, W. (2023). Spatial interdependence in cost efficiency and local government optimal size: The case of Italian municipalities. *Socio-Economic Planning Sciences*, 86, 101481. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101481>
- Villagómez Girosky, E. G., Sierra Carpio, D. A., y Moreno, A. E. (2021). Factores críticos en la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos: El caso de un organismo federal descentralizado. *NovaRua*, 13(23), Article 23. <https://doi.org/10.20983/novarua.2021.23.1>
- Villasmil-Molero, M. del C., Romero, F. J., y Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del estado Zulia, Venezuela. *Revista de ciencias sociales*, 27(2), 199-216.

## Anexos

### Anexo 1: Datos Básicos del Problema

<b>Formulación del problema:</b>
¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023?
<b>Objetivo General</b>
Determinar la relación entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023.
<b>Objetivos específicos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la relación entre la gestión municipal y los elementos tangibles de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la relación entre la gestión municipal y la fiabilidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la relación entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la relación entre la gestión municipal y la seguridad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la relación entre la gestión municipal y la empatía de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque 2023</li></ul>
<b>Hipótesis</b>
Existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Lambayeque, 2023.
<b>Metodología</b>
Nivel de La Investigación: El nivel de la investigación es básica.

Tipo de investigación/ Enfoque: Transversal, correlacional. Cuantitativo.
Diseño de la investigación: El diseño de investigación aplicado es no experimental.
<b>Población, muestra y muestreo</b>
Población: La población está constituida por 241457 ciudadanos electores de la provincia de Lambayeque.
Muestra y muestreo: La muestra serán los 294 ciudadanos de la provincia de Lambayeque que voluntariamente acepten participar en el estudio.

## Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

### CUESTIONARIO DE USABILIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL

**Estimado ciudadano:** Reciba un saludo cordial. Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la gestión municipal en su distrito, la cual será utilizada con propósitos estrictamente académicos. Le solicitamos amablemente su colaboración al completar cada uno de los ítems presentados, teniendo en cuenta que sus respuestas serán tratadas de manera anónima.

Lea detenidamente cada uno de los siguientes ítems y con total sinceridad responda colocando un aspa (X) en la opción que considere correcta.

Utilice la siguiente escala para dar respuesta a cada pregunta.

1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
------------	-----------------	--------------------	-------------------	--------------

N°	ITEM	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Promoción económica</b>						
1	Las autoridades de su localidad desarrollan proyectos para mejorar la economía local.					
2	Las autoridades municipales generan oportunidades de empleabilidad para los pobladores del distrito durante el desarrollo de sus tareas.					
3	En su localidad se realizan ferias productivas para promocionar la economía local					
4	Las autoridades municipales realizan actividades para promocionar los atractivos de la localidad y generar turismo.					
<b>Dimensión: Gestión educativa</b>						
5	La municipalidad de su distrito establece vínculos con las instituciones educativas locales para desarrollar actividades de carácter educativo.					
6	La municipalidad desarrolla ferias o eventos educativos para las personas de la comunidad.					
7	Considera que la municipalidad de su distrito coordina con las instituciones educativas en busca de lograr que la educación prepare alumnos para atender las necesidades del mercado local.					

8	Desde la municipalidad se brinda la oportunidad de formación a la población a través de programas de formación técnica/productiva.					
<b>Dimensión: Promoción en salud</b>						
9	Las autoridades municipales proponen normativas para mejorar la atención en salud de la población.					
10	Considera que las autoridades municipales desempeñan un rol fundamental en la generación de normas para brindar atención en salud de calidad en el desarrollo de sus actividades académica.					
11	Desde la municipalidad se realizan campañas de salud para atender a todos los integrantes de la comuna.					
12	Considera que la municipalidad se mantiene pendiente de la identificación y atención en salud de los grupos vulnerables de la localidad.					
13	En su localidad se realizan campañas de salud preventiva.					
14	Considera que la municipalidad tiene una labor adecuada en su gestión de prevención de enfermedades en el distrito.					
<b>Dimensión: Desarrollo social</b>						
15	Considera que las autoridades municipales atienden de manera oportuna las demandas sociales.					
16	Las autoridades de la municipalidad se preocupan por generar bienestar a los grupos con mayores necesidades y vulnerabilidad.					
17	Las autoridades municipales realizan eventos de diversa naturaleza para generar la integración comunitaria de los habitantes.					
18	Considera que las autoridades municipales velan por el bienestar de todos y cada uno de los sus habitantes.					
19	Desde la municipalidad se promueven actividades de confort para la concurrencia de los habitantes y convivencia de los mismos en sociedad.					
20	La municipalidad convoca a cabildo abierto para conocer el sentir de la población y recoger sus necesidades.					
<b>Dimensión: Cuidado medioambiental</b>						
21	En su distrito existen áreas verdes que se encuentran vigiladas por personal de la municipalidad.					
22	Las calles de su distrito se encuentran libres de aglomeración de basura.					

23	Se realizan eventos de cuidado medioambiental en su distrito.					
24	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con el cuidado medioambiental.					
<b>Dimensión: Rol regulatorio</b>						
25	Considera a su distrito como un lugar que ofrece seguridad en su día a día.					
26	Considera que sus autoridades locales se encuentran comprometidos con la seguridad ciudadana.					
27	La municipalidad pone al alcance de la población bienes públicos determinados para atender su demanda.					
28	La municipalidad cumple con brindar los servicios básicos a la población del distrito.					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Estimado ciudadano:** Reciba un saludo cordial. Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la calidad de servicios públicos en su distrito, la cual será utilizada con propósitos estrictamente académicos. Le solicitamos amablemente su colaboración al completar cada uno de los ítems presentados, teniendo en cuenta que sus respuestas serán tratadas de manera anónima.

Lea detenidamente cada uno de los siguientes ítems y con total sinceridad responda colocando un aspa (X) en la opción que considere correcta.

Utilice la siguiente escala para dar respuesta a cada pregunta.

1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
------------	-----------------	--------------------	-------------------	--------------

N°	ITEM	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
1	La infraestructura de las calles en el distrito se encuentra en buen estado.					
2	El equipo y maquinaria (Tales como los carros recolectores de basura, entre otros) se encuentran en buenas condiciones.					
3	El personal que realiza limpieza pública se encuentra correctamente uniformado para cumplir con su labor.					
4	Cuando acude a la municipalidad, el personal que lo atiende viste de manera adecuada.					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
5	Las autoridades municipales brindar servicios adecuados para satisfacer las necesidades de la comunidad.					
6	La municipalidad contrata personal capacitado para brindar los servicios en la comunidad.					
7	Cree usted que dentro de la municipalidad el personal que atienden temas administrativos está capacitado para resolver sus inquietudes y asuntos de interés.					
8	Confía en que sus autoridades municipales trabajan en actividades para lograr el progreso económico y social del distrito.					

<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
9	Cree usted que las autoridades municipales tienen disposición para atender las necesidades de la comunidad.				
10	El personal contratado por la municipalidad para brindar diversos servicios, se muestra dispuesto a apoyar a la ciudadanía.				
11	La municipalidad brinda servicios adecuados para atender de manera oportuna cada situación nueva que surge dentro de la localidad.				
12	Cuando acude a la municipalidad a solicitar un servicio no debe esperar excesivamente para ser atendido.				
<b>Dimensión: Seguridad</b>					
13	El personal contratado por la municipalidad tiene los conocimientos adecuados para desempeñarse en su cargo y servir a la comunidad.				
14	El personal encargado del saneamiento y ornato público muestra conocer las medidas adecuadas para desarrollar dicho servicio.				
15	Se siente seguro dentro de su localidad gracias a las acciones que desempeñan sus autoridades para cuidar el bienestar de la población.				
16	Durante la emergencia sanitaria ocurrida las autoridades municipales adaptaron servicios para brindar seguridad y evitar la propagación de contagio en la provincia.				
<b>Dimensión: Empatía</b>					
17	Siente que las autoridades municipales brindan servicios para satisfacer las necesidades de cada uno de los miembros de la comunidad.				
18	Cuando acude a la municipalidad a solicitar algún servicio administrativo, siente que se le brinda atención personalizada.				
19	Siente que las autoridades municipales comprenden las necesidades que tiene la población.				
20	Los servicios que brinda la municipalidad se ajustan a las necesidades del distrito.				

**Anexo 3: Formato de Tabulación de Datos**

<b>Niveles de Gestión Municipal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente			
Regular			
Eficiente			
Total			

<b>Niveles de la calidad de los servicios públicos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Alta			
Media			
Baja			
Total			

## Informe de Similitud Turnitin

Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de Lambayeque, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19</b> %	<b>17</b> %	<b>7</b> %	<b>11</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.upsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to unsaac</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositorio.utea.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>www.tl.usc.es</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>9</b>	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>10</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnologica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>11</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %



Dr. Wilder Angel Alvarado Castillo  
DNI: 17531294

## Recibo Turnitin



### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Giancarlo Giannini Sánchez Flores  
Título del ejercicio: Asesoría  
Título de la entrega: Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la prov...  
Nombre del archivo: TNT\_Informe\_Parcial\_de\_tesis\_Giancarlos\_Sanchez\_-\_10MAR25...  
Tamaño del archivo: 344.82K  
Total páginas: 47  
Total de palabras: 10,985  
Total de caracteres: 62,838  
Fecha de entrega: 10-mar.-2025 06:35a. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2605827838



Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo

DNI: 17531294