

Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María

Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria

López López, Alan Dennis ^{1,a}
https://orcid.org/0000-0001-7622-7066

Recibido: 19-03-2020

Arbitrado por pares

Aceptado: 29-05-2020

Citar como

López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafios*, 2020; 11(1); 25-31. https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138

RESUMEN

Objetivo. Analizar el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, 2019. **Métodos.** El nivel de investigación fue relacional, mientras que el diseño, no experimental, fue de tipo transversal. Se aplicó un cuestionario de opinión para conocer el comportamiento de las variables de estudio en los usuarios de dicha municipalidad. **Resultados.** La evaluación de la gestión municipal arrojó un resultado de 35 % "regular", 23 % "bueno", 18 % "excelente", 17 % "malo" y 8 % "pésimo". Por su parte, la calidad del servicio público arrojó un resultado de 31 % "regular", 25 % "bueno", 20 % "malo", 14 % "pésimo" y 11 % "excelente". Referente a la correlación de Pearson se obtuvo un valor 0,575 y la significancia de $p \leq 0,000$; demostrando relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Asimismo, los resultados en las hipótesis específicas fueron: en la primera hipótesis, se contrastó la correlación de Pearson de 0,488 y la significancia de $p \leq 0,000$; en la segunda hipótesis se corroboró una correlación de Pearson de 0,542 y una significancia de $p \leq 0,000$. **Conclusión.** Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Palabras clave: Gestión municipal, gobernabilidad democrática, servicios y proyectos, calidad del servicio público.

ABSTRACT

Objective. To analyze the way in which municipal administration is related to the quality of public service in Provincial Municipality of Tingo Maria, 2019. **Methods.** The research level was relational, while the non-experimental design was cross-sectional. An opinion questionnaire was applied to know the behavior of the study variables in the users of said municipality. **Results.** The evaluation of municipal administration yielded a result of 35% "fair", 23% "good", 18% "excellent", 17% "bad" and 8% "lousy". For its part, the quality of the public service yielded a result of 31% "fair", 25% "good", 20% "bad", 14% "terrible" and 11% "excellent". Regarding Pearson's correlation, a value of 0.575 was obtained and the significance of $p \leq 0.000$; demonstrating relationship between municipal administration and the quality of public service. Likewise, the results in the specific hypotheses were: in the first hypothesis, Pearson correlation of 0.488 and the significance of $p \leq 0.000$ were contrasted. In the second hypothesis, a Pearson correlation of 0.542 and a significance of $p \leq 0.000$ were corroborated. **Conclusion.** There is a significant relationship between municipal administration and the quality of public service in the Provincial Municipality of Leoncio Prado.

Keywords: municipal administration, democratic governance, services and projects, quality of public service.

Filiación y grado académico

¹ Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

^a Maestro en Gestión Pública.



INTRODUCCIÓN

El gobierno local tiene la facultad y la obligación de liderar la gestión municipal, lo cual se ha venido asumiendo de manera progresiva, tratando de incorporar cambios en su estructura organizacional a través de mejoras en todos los niveles jerárquicos de la institución, así como la planificación de los presupuestos públicos y proyectos de inversión y finanzas públicas. La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado se ha constituido durante muchos años en el motor del desarrollo económico, político y social de la población. Sin embargo, se han observado una serie de problemas como: la falta de compromiso del funcionario y servidores públicos. Esto trajo como consecuencias la deficiencia en la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos; las cuales son insuficientes y no logran satisfacer las necesidades de la población. Según Aliendre (2013), la gestión municipal es el conjunto de políticas y acciones sustentada en estructuras orgánicas, funcionales y legales, que permiten aplicar recursos, que se traducen de bienes y servicios públicos para la atención de la población. Casermeiro (2009) sostiene que la calidad de los servicios públicos es una exigencia constitucional, una obligación de la administración pública y el recurso con que cuenta el Estado para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una población para que todos reciban los mismos servicios.

Las municipalidades tienen indicadores para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes de gestión; lo cual demuestra la improvisación e incapacidad técnica en la asignación presupuestal para lograr resultados en la calidad de vida de las personas. Ante el escaso desempeño municipal en el desarrollo local y humano y el mal uso de los recursos en las instituciones públicas de los países latinoamericanos, urge acelerar la modernización de la gestión, estructuras organizacionales, planificación estratégica, medición de resultados y evaluaciones de los programas presupuestales en las entidades estatales (Hurtado, 2014).

La gestión municipal es entendida como la acción del gobierno y su capacidad de manejar los recursos disponibles. Existen obstáculos en la gestión administrativa, el empleo de la fuerza profesional calificada, la innovación y el estado de las redes, que frenan el uso del conocimiento en función del desarrollo local (Molina, 2016).

En el contexto internacional, las municipalidades han establecido modelos de gestión estratégicos que, sin embargo, contrastan con la inexistencia de una forma eficiente en la gestión municipal, debido a las malas prácticas cómo se deben

generar los procesos administrativos y estrategias fundamentales para que la gestión municipal se cumpla a cabalidad (Triana, 2018).

Como comenta Estrada (2019), la gestión municipal está desorientada respecto a lo que se quiere lograr, interna y externamente, como institución; prevaleciendo las deficiencias por parte de los trabajadores, que no están cumpliendo con la planificación estratégica, operativa y financiera de la institución. Para Aguilar (2019) las municipalidades estudiadas no cumplen con la finalidad de creación institucional; de modo que las actividades realizadas por las gestiones municipales reflejan una descoordinación de acciones que llevan a una mala administración y, por ende, a niveles medios y bajos de desarrollo humano en los distritos.

Por otra parte, Tapia (2016) explica que, en esa disyuntiva, el problema radica en que los municipios no cuentan con la preparación necesaria y las condiciones requeridas para competir de manera adecuada. Esta situación tiene que ver con el mejoramiento de la oferta de servicios que brindan los gobiernos locales. Por otro lado, la gestión es el resultado de varios procesos en la satisfacción del usuario y los trabajadores de una institución, quienes tienen que estar conscientes de que el usuario es la razón de ser de la organización.

De acuerdo a Vega (2016), la calidad del servicio público califica a un nivel medio a la hora de evaluar sus ocho dimensiones; entre las cuales: la lentitud de los trámites administrativos, el deficiente suministro de agua potable y alcantarillado, y la poca supervisión del alumbrado público. Lo que genera que la población se muestre insatisfecha con los servicios que brinda la institución.

En cuanto a la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, Briceño (2016) llega a la conclusión de que ambas variables califican al mismo nivel "medio", pues los recursos no son optimizados; lo que limita la calidad y cobertura de los servicios al ciudadano. La gestión municipal es la fuerza impulsora del cambio; por lo tanto, sus deficiencias limitan el desarrollo institucional. La calidad de servicio público constituye una debilidad y se expresa, por ejemplo, en: la lentitud en los trámites administrativos, el deficiente suministro de agua y alcantarillado y la escasa supervisión del alumbrado público; lo que genera malestar entre los ciudadanos.

El trabajo de investigación "Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado" buscó, mediante la aplicación de antecedentes, teorías y conceptos básicos de gestión y calidad del servicio, encontrar

soluciones que ayuden a mejorar la gestión municipal. De acuerdo a los objetivos de la investigación, se trató de contrastar los conocimientos para llegar a soluciones que mejoren la gestión a través de la gobernabilidad, servicios, proyectos y la calidad del servicio público, esperando que estas permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la población. También se realizó una breve descripción de la justificación que se halló durante el proceso de la investigación. Finalmente, el objetivo principal fue analizar cómo la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, durante el año del 2019.

MÉTODOS

Tipo de estudio

El estudio fue de tipo aplicado dado que sus resultados son utilizados en la solución de problemas de la realidad social y todo ello respaldado con bases teóricas. El enfoque fue cuantitativo, ya que se recolectaron datos para probar la hipótesis con base en datos numéricos y análisis estadístico (Hernández *et al.*, 2010).

El nivel de investigación fue descriptivo porque se describen las propiedades, características, grupos, comunidades o cualquier fenómeno, así como las variables en estudio; correlacional porque se busca la correlación o asociación entre las variables en estudio. Asimismo, el diseño de investigación fue no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables de estudios y de tipo transversal porque se recolectan datos en un único momento (Hernández y Mendoza, 2018).

Población y muestra

Nuestra unidad de análisis fue constituida por los 55 645 pobladores del Distrito de Rupa Rupa. Por otra parte, la muestra, obtenida de modo probabilístico, fue calculada mediante una fórmula en 382 usuarios.

Instrumentos de medición

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mediante preguntas formuladas para los usuarios que formaron la unidad de análisis del estudio. Según Hernández *et al.* (2010) “el cuestionario es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables de estudio” (p.217).

El cuestionario para la variable independiente, gestión municipal, estuvo conformado por diez ítems; mientras que, en cuanto a la variable dependiente, calidad del servicio público, estuvo conformado por doce ítems. En ambas variables se utilizó la escala de Likert.

Según Barillas *et al.* (2008), el instrumento para medir la gestión municipal es una herramienta para recoger y ponderar, de forma ordenada, la información relevante sobre la gestión municipal. En este estudio se utilizaron dos dimensiones, gobernabilidad democrática y proyectos y servicios municipales, para medir la evaluación de la gestión municipal. Para Parasuraman *et al.*, (1985) estas características miden las evaluaciones de la calidad del servicio y hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de aquel. En esta investigación, la calidad del servicio se consideró por medio de tres dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Para la validez de los instrumentos se contó con la participación de tres expertos en gestión pública que presentaron las valorizaciones correspondientes a cada instrumento empleado en la investigación. El instrumento utilizado tuvo una confiabilidad de 0,803 según la técnica de alfa de Cronbach y los datos fueron procesados a través del SPSS versión 25.

Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos a través del trabajo de campo, inicialmente se utilizó una sola encuesta para medir la variable independiente, gestión municipal, contando con diez indicadores y diez ítems; mientras, la variable dependiente, calidad del servicio público, contó con doce indicadores y doce ítems, con escala de Likert de cinco puntos. Las opciones de respuesta van en orden ascendente desde “pésimo”, “malo”, “regular”, “bueno” a “excelente”. El trabajo de campo se realizó a través del contacto directo con los usuarios en el Distrito de Rupa Rupa, quienes nos permitieron reunir, de manera sistemática, datos sobre el estudio.

Análisis de datos

En la tabulación y el análisis de los resultados, se utilizó el programa IBM SPSS, versión 25. En segunda instancia se utilizó la prueba de hipótesis de correlación de Pearson bilateral ≤ 0.05 para estudiar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Por último, fue utilizado el paquete estadístico SPSS versión 25 para el procesamiento de los datos de la investigación.

RESULTADOS

Respecto a la gestión municipal, se observa que el 35 % de los encuestados calificaron como “regular” las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de trabajo en la Municipalidad Provincial

Tabla 1
Calificación de la gestión municipal en la Provincia de Leoncio Prado

Válido	fi	%
Pésimo	29	8
Malo	64	17
Regular	132	35
Bueno	89	23
Excelente	68	18
Total	382	100

de Leoncio Prado, representado la opinión de 382 usuarios; mientras que el 8 % calificaron como “pésimo” a la gestión municipal (ver tabla 1).

Referente a las dimensiones de la gestión municipal, en la dimensión de gobernabilidad democrática, el 34 % de los encuestados calificaron como “regular” la cuestión de plantear políticas que deben ser diseñadas de tal manera que cumplan con las metas y objetivos planteados para la solución y el desarrollo de la población, representado la opinión de 382 usuarios; mientras que el 8 % calificaron como “pésima” la gobernabilidad democrática. En la dimensión de proyectos y servicios el 36 % de los encuestados calificaron como “regular” los proyectos y servicios que maneja la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado para los sectores y así mejorar las condiciones básicas de servicios de la población, representado la opinión de 382 usuarios; mientras que, finalmente, el 7 % calificaron como “pésimo” los proyectos y servicios que maneja la Municipalidad (ver tabla 2).

En la calidad del servicio público se observó que el 31% de los encuestados calificaron como “regular” los servicios públicos básicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, para el bienestar y el desarrollo de la población, representado la opinión de 382 usuarios, mientras que el 11 % calificaron como “excelente” la calidad del servicio público de la institución (ver tabla 3).

Como se observa, la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público corroboró

Tabla 3
Calificación de la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Válido	fi	%
Pésimo	52	14
Malo	75	20
Regular	117	31
Bueno	95	25
Excelente	43	11
Total	382	100

Tabla 2
Dimensiones de la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Dimensiones	n = 382	
	fi	%
Gobernabilidad democrática		
Pésimo	30	8
Malo	72	19
Regular	130	34
Bueno	86	23
Excelente	64	17
Proyectos y servicios		
Pésimo	27	7
Malo	69	18
Regular	139	36
Bueno	82	21
Excelente	65	17

el coeficiente de Pearson de 0,575; el cual es una correlación positiva moderada y una significancia de $p \leq 0.000$. Asimismo, existe relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Este resultado muestra que la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público es moderada (ver tabla 4).

De acuerdo a la prueba de hipótesis, podemos afirmar que la relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio público arrojó el coeficiente de Pearson, de 0,488; lo cual expresa una correlación positiva moderada y una significancia de $p \leq 0.000$. Asimismo, significa que existe relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad de servicio público. Este resultado demuestra que se debe mejorar la gobernabilidad democrática a través de promover, organizar la participación ciudadana y agentes gubernamentales en la Provincia de Leoncio Prado (ver tabla 5).

La relación entre los proyectos y servicios municipales y la calidad del servicio público se contrastó mediante un coeficiente de Pearson de 0,542; lo que es una correlación positiva moderada. Asimismo, la significancia de $p \leq 0.000$ expresa que existe relación entre los proyectos y servicios

Tabla 4
Correlación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público

Variables		Calidad del servicio público
Gestión municipal	r-Pearson	Significancia
	0,575	0.000

Tabla 5

Correlación entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio público

Variables	Calidad del servicio público	
Gobernabilidad democrática	r-Pearson	Significancia
	0,488	0.000

municipales y la calidad del servicio público (ver tabla 6).

De esto resultado se infiere que los servicios básicos y proyectos se deben mejorar para así cumplir con los objetivos y metas establecidas por la institución.

DISCUSIÓN

De acuerdo con todo lo anterior, existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. A través del coeficiente de Pearson, de 0,575, y el valor de la probabilidad en la prueba de hipótesis, $p \leq 0.000$, se infiere que la correlación es significativa; demostrándose que existe relación entre las variables de estudios. Según Soria (2007), la gestión municipal es considerada como un conjunto de acciones que las entidades aplican para alcanzar los fines, objetivos y metas de la institución. Sin embargo, en la actualidad, la gestión municipal en Tingo María no está consiguiendo cumplir con los diferentes procesos administrativos que lleva a cabo para mejorar la calidad de los servicios públicos y, de este modo, satisfacer las demandas de la población.

Para Rojas (2019) existe una asociación significativa entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador, arrojando un valor de 306,043 en el chi-cuadrado. Además, existe allí una correlación positiva de un 79 % entre la gestión municipal y la calidad de vida, con una fiabilidad del 96,9 %. Aunque esta investigación trata de buscar la relación entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población, existe bastante concordancia con el estudio de Villa El Salvador. El estudio de Runco *et al.* (2017) señala que la gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos básicos en el distrito de Amarilis. Los resultados muestran que la gestión municipal fue regular en un 50 % de los encuestados; de igual modo se puede desprender de la calidad del servicio de la institución. Por otra parte, Solís *et al.* (2019) sostienen que los servicios públicos deben suministrarse de manera eficientemente y promoverse la gestión municipal. En ese sentido, el

Tabla 6

Correlación entre los proyectos y servicios municipales y la calidad del servicio público

Variables	Calidad del servicio público	
Proyectos y servicios municipales	r-Pearson	Significancia
	0,542	0.000

desarrollo sostenible de las regiones depende de las decisiones de sus gobiernos locales, en virtud de estar más próximos de los ciudadanos y conocer las necesidades más apremiantes de la región respecto a sus procesos de desarrollo.

Respecto a la investigación realizada por Aguirre (2015), este manifiesta que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, luego de someterse al coeficiente de correlación (ρ) de Spearman, aquel permitió observar una correlación de 0,591; lo cual expresa la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de estudio en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Martínez (2018) señala, por su parte, que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña (Ica), 2018. Esto refleja la correlación obtenida, $r = 0,624$; así como por el nivel de significancia de 0,000, menor a la región crítica de 0,05.

Por otro lado, Pedraza (2014) señala que se ha determinado que el modelo SERQUAL ha sido la escala con mayor aplicación para medir la calidad del servicio. Estos se conservaron en cinco factores como: empatía, tiempos de espera, confiabilidad, instalaciones y capacidad de respuesta. Chunga (2018) sostiene que los servicios públicos influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Hualmay que atiende sus obligaciones de manera eficiente; en ese sentido se debe priorizar el uso óptimo y eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros a fin de generar confianza, seguridad y satisfacer las necesidades de sus usuarios. La relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio público se confirmó, por tanto, estadísticamente, a través del coeficiente de Pearson, de 0,488; y, asimismo, el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa, con $p \leq 0.0001$ en la prueba de hipótesis, demostrándose que existe relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio público.

Según Camou (2001), la gobernabilidad es un estado de equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas sociales y la capacidad del sistema político (Estado/gobierno) para responder a aquellas

de manera legítima y eficaz. Es así que coincido con el autor a propósito de que la gobernabilidad democrática en la municipalidad vive en proceso de cambios en sus estructuras políticas y agentes sociales, como son: gobiernos locales, empresas, organizaciones civiles y productivas, instituciones educativas, etc. Y esto sucede de manera articulada entre el diagnóstico de la problemática y la implementación de estrategias de gestión que apuntan hacia una mejora en la calidad de vida y el bienestar de la población. Espinoza (2017) llegó, por su parte, a la conclusión de que existe una relación directa entre la gobernabilidad y el desarrollo local en la Municipalidad Provincial de Ica. Lo que se demuestra mediante la prueba de Spearman sig. 0,000; rho = 0,638.

La relación entre los proyectos y servicios municipales y la calidad del servicio público se demostró estadísticamente a través del coeficiente de Pearson, de 0,542, y el valor de la probabilidad de $p \leq 0.0001$ en la prueba de hipótesis; lo que indica que la correlación es significativa y demostrándose que existe relación entre los proyectos y servicios municipales y la calidad del servicio público. Coincido asimismo con Baca (2010), cuyo proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planeamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana. En la actualidad, los proyectos públicos son ejecutados por la institución para así mejorar la calidad del servicio público básico de la población. En este sentido, Mendoza (2017) plantea que servicios públicos se apoyen en la tecnología, diseñando herramientas que generen un acercamiento entre los ciudadanos y el gobierno municipal para, de este modo, tener conocimiento de las principales deficiencias en los servicios públicos municipales que se tienen en las diferentes localidades de los municipios, dado que cada una de estas tiene diferentes necesidades. Por ello, es necesario identificarlas y darles el tratamiento adecuado. Por otra parte, López (2017) concluye que existe una relación directa, aunque moderadamente significativa, entre los proyectos de inversión pública en la fase de pre inversión y la calidad de los servicios en la inversión de infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica, dado que el rho de Spearman arrojó un valor de 0,294.

Se concluye, por lo tanto, que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio público. Luego de someterse al coeficiente de correlación de Pearson, este arrojó un valor de 0,575 y una significancia de $p \leq 0.000$; lo que indica la existencia de relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Además, se confirmó que la gobernabilidad democrática se relaciona significativamente con la calidad del servicio público; lo que fue corroborado mediante el coeficiente de correlación de Pearson que arrojó un valor de 0,488 y un nivel de significancia de $p \leq 0.000$; todo lo cual expresa la existencia de relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Asimismo, se determinó que los proyectos y servicios municipales se relacionan significativamente con la calidad del servicio público; lo que fue corroborado mediante el coeficiente de correlación de Pearson que arrojó un valor de 0,542 y un nivel de significancia de $p \leq 0.000$; todo lo cual expresa la existencia de relación entre los proyectos y servicios municipales y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Las principales limitaciones de la investigación tuvieron que ver con la búsqueda de bibliografía especializada sobre la Provincia de Leoncio Prado, por lo que hubo que recurrir a fuentes digitales (páginas web); permitiendo en última instancia desarrollar la investigación.

Por último, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado establecer modelos y estrategias de gestión municipal a fin de lograr el desarrollo local a través de la gobernabilidad democrática, proyectos y servicios básicos que, en definitiva, incidan en el desarrollo y el bienestar de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G. (2019). *Incidencia de la gestión municipal en el desarrollo humano de los distritos de Cajamarca, Jaén, Bambamarca, Chota, la Esperanza y Chetivilla: 2008-2015* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2989>
- Aguirre, J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
- Aliendre, F. (2013). *Modelo de gestión municipal participativa*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Barillas, N., Bran, S., Idrovo, J., Chinchilla, R., Castillo, O., Monteflores, C., et al. (2008). Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal, señales de un buen gobierno para el desarrollo local. Recuperado de <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>

- Briceño, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chugay, año 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%3btovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camou, A. (2001). *Los desafíos de la gobernabilidad*. México D.F., México: Plaza y Valdés.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Casermeyro, G. (2009). *La calidad de servicios públicos*. Salta, Argentina: Secretaria General de la Gobernación de Salta.
- Chunga, E.K. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad Distrital de Hualmay* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/215>
- Cohen, R. y Swerdlick, M. (2001). *Pruebas y Evaluación Psicológicas. Introducción a las pruebas y a la medición*. México: Mc Graw-Hill.
- Estrada, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016. de Cotabambas: 2013-2016* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4093>
- Espinoza, A. (2017). *Gobernabilidad y desarrollo local en la municipalidad Provincial de Ica, 2016* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17123>
- Hernández, S., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado-Villanueva, A. y Elizabeth Gonzales-Vallejos, R.E. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL-RTE*, 28(4), 110-118. Recuperado de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/407/286>
- López, M. (2017). *El sistema nacional de inversión pública y la calidad de los servicios en la inversión de la infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1432>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad Distrital de la Tinguina, Ica 2018* (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, A. (2017). *El Servicio Público de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos en el municipio de Atla-comulco, Edo de México. Una propuesta de mejora* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67906>
- Molina, F. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2), 108-120.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, (49), 41-50. doi: 10.2307/1251430
- Pedraza, N. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: estudio multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, (2014), 23, 25-49.
- Quispe, U. (2015). *Fundamentos de estadística básica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Rojas, L. (2019). *Gestión municipal y la calidad de vida de la población del Distrito de Villa El Salvador años 2013-2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3252>
- Solís, R.M., Salgado, S.A. y Montiel, D.A. (2019). Retos de la gestión municipal: entre la autonomía y la gestión. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*. 2019(10), 1-22.
- Soria, B. (2007). *Herramientas para la Gestión Municipal*. Lima, Perú: Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (INICAM).
- Tamayo, M. (2017). *El proceso de la investigación científica*. México D.F., México. Limusa.
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Puno. *COMUNICACION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7(1), 5-15.
- Triana, M. (2018). *La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el departamento de Cundinamarca* (tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/14594?show=full>
- Vega, Y. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chugay* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>

Fuentes de financiamiento.

Autofinanciado.

Conflictos de interés

Ninguno.

Correspondencia

Celular: 918270801

Correo: alan.lopez@udh.edu.pe