

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÍCTOR LARCO
HERRERA, 2026”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL**

Autor:

Svensson Carrillo, Shirley (<https://orcid.org/0009-0003-6332-1514>)

Asesor:

Dr. González Zavaleta Lorenzo Edmundo (ORCID: 0000-0001-7916-1162)

Línea de investigación:

Eficiencia De Justicia, Derecho, Estado Y Gestión Pública

Trujillo – Perú

2026

Dirección Académica Posgrado

TESIS - Svensson Carrillo Shirley.docx

 TESIS

 DIRECCIÓN ACADEMICA

 Universidad Privada de Trujillo

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3611332994

Fecha de entrega

14 jul 2026, 11:34 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

25 ago 2026, 4:07 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_-_Svensson_Carrillo_Shirley.docx

Tamaño del archivo

120.6 KB

51 páginas

14.264 palabras

77.622 caracteres

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

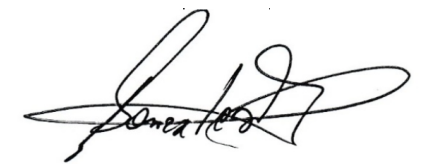
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR

Yo, **Edmundo González Zavaleta** docente de la Escuela de Posgrado de la maestría en **Gestión Pública y Control Gubernamental**, de la Universidad Privada de Trujillo, asesor del informe de tesis titulado(a): **"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÍCTOR LARCO HERRERA, 2026"** del autor **Bach. Svensson Carrillo, Shirley** verifico que la investigación tiene un **16 %** de similitud, tal como se evidencia en el reporte de originalidad del software antiplagio.

En mi honrada opinión y conocimiento de tesis, cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Privada de Trujillo.

En tal sentido doy conformidad del resultado emitido por el software antiplagio vigente, de acuerdo con los documentos normativos de la Universidad Privada de Trujillo.

Trujillo, 17 de Julio del 2026



GONZÁLEZ ZAVALETA EDMUNDO

ORCID:(0000-0001-7916-1162)

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento el alumno:

1.- Shirley Svensson Carrillo

Quién(es) ha(n) elaborado la

☒ TESIS ☐ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Titulada:

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÍCTOR LARCO HERRERA, 2026”.

Declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mí y no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otros trabajos de tesis o similares presentados por otros autores ante cualquier organización educativa.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de la Internet.

Asimismo, afirmo que he leído el documento de investigación en su totalidad y soy plenamente consciente de todo su contenido. Y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consecuente con este compromiso de fidelidad de la tesis que tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me sometemo a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Trujillo.

Trujillo, 17/07/2026



Shirley Svensson Carrillo

Autora

DNI: 10307128 ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6332-1514>

Dedicatoria

Dedico esta tesis, fruto de mi esfuerzo, constancia y aprendizaje, a DIOS, por brindarme fortaleza, sabiduría y la oportunidad de culminar esta importante etapa académica.

A mi familia, por su amor incondicional, comprensión y apoyo permanente durante cada desafío afrontado en este camino. Su confianza y motivación han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

A mis docentes y compañeros, quienes contribuyeron con sus enseñanzas, experiencias y palabras de aliento, enriqueciendo mi formación profesional y personal.

Finalmente, dedico este logro a todas aquellas personas que creen en la educación como herramienta de transformación y crecimiento.

Agradecimiento

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, por guiar cada paso de este proceso y brindarme fortaleza y sabiduría para culminar satisfactoriamente esta etapa académica.

A mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante durante el desarrollo de esta maestría. Su comprensión y confianza fueron fundamentales para alcanzar este logro.

A mis docentes y asesores, por compartir sus conocimientos, experiencias y orientaciones académicas, contribuyendo significativamente a mi formación profesional y al desarrollo de esta investigación.

Asimismo, agradezco a mis compañeros y a todas las personas que, de una u otra manera, brindaron su apoyo y contribuyeron al cumplimiento de esta meta.

Finalmente, agradezco a la institución académica por ofrecer los espacios y herramientas necesarias para fortalecer mis competencias y crecimiento profesional.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por la población de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, en el primer semestre del año 2026. De este modo, el enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicado, no experimental transversal y de alcance descriptivo-correlacional. Formó parte de la muestra 384 ciudadanos del distrito, elegidos a través del procedimiento de muestreo probabilístico. Para la recolección de la información se propuso una encuesta cuestionario con un total de 24 ítems que tenía una escala Likert de cinco puntos, validado por juicio de tres expertos (IVC promedio = 0.87) y con confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.859. Para el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados muestran que hay correlación positiva elevada y estadísticamente significativo entre ambas variables ($\rho = 0.712$, $p = 0.000$) que puede explicarse en un 50.7% ($R^2 = 0.507$). En el nivel de hipótesis específicas, la relación más elevada se obtiene entre la simplificación administrativa con la capacidad de respuesta ($\rho = 0.782$) luego el planeamiento estratégico con la fiabilidad ($\rho = 0.654$) y la gestión de recursos humanos empatía y la seguridad ($\rho = 0.623$). Se llega a la conclusión siendo la calidad de la gestión interna municipal la que determina significativamente la calidad del servicio percibida por el ciudadano, siendo la fiabilidad la dimensión con menor desempeño y la simplificación administrativa la palanca de intervención de mayor impacto.

Palabras clave: gestión pública, calidad del servicio, SERVQUAL, municipalidad distrital, valor público, simplificación administrativa.

ABSTRACT

This research aimed to identify the relationship between public management and the quality of service perceived by the population of the Víctor Larco Herrera District Municipality in Trujillo, Peru, during the first half of 2026. The approach was quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional, and descriptive-correlational. The sample consisted of 384 residents of the district, selected using probabilistic sampling. Data was collected through a questionnaire with 24 items on a five-point Likert scale, validated by three experts (average CVI = 0.87) and with a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.859. Spearman's rho correlation coefficient was used for inferential analysis. The results show a high and statistically significant positive correlation between the two variables ($\rho = 0.712$, $p = 0.000$), which can explain 50.7% of the difference ($R^2 = 0.507$). At the level of specific hypotheses, the strongest relationship is found between administrative simplification and responsiveness ($\rho = 0.782$), followed by strategic planning and reliability ($\rho = 0.654$), and human resource management, empathy, and security ($\rho = 0.623$). It is concluded that the quality of internal municipal management significantly determines the quality of service perceived by citizens, with reliability being the dimension with the lowest performance and administrative simplification being the intervention lever with the greatest impact.

Keywords: public management, service quality, SERVQUAL, district municipality, public value, administrative simplification.

ÍNDICE

PORTADA	1
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	4
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
ÍNDICE	10
ÍNDICE DE TABLAS	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Descripción del Problema	14
1.2. Pregunta de investigación general	22
1.3. Preguntas de investigación específicas	22
1.4. Objetivo general	22
1.5. Objetivos específicos	23
1.6. Justificación	23
1.7. Alcances	24
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes	26
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. La Nueva gestión pública (NGP): Osborne y Gaebler (1992)	31
2.2.2. El Modelo de Valor Público: Mark H. Moore (1995)	34
2.2.3. El modelo SERVQUAL y el modelo de las brechas: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1990)	35
2.2.4. El Nuevo Servicio Público: Denhardt y Denhardt (2003)	37
2.2.5. Síntesis e integración de los modelos teóricos	39
2.3. Identificación de las variables	40
2.4. Definición de las variables	40
2.4.1. Definición Conceptual	40
2.4.2. Operacional	40
2.4.3. Matriz de Operacionalización de Variables	40
2.5. Hipótesis general	42
	10

2.6.	Hipótesis específicas	42
III.	MATERIAL Y MÉTODOS	44
3.1.	Tipo de investigación:	44
3.2.	Nivel de Investigación:	44
3.3.	Diseño de la Investigación	44
3.4.	Población – Muestra	44
3.5.	Técnicas e instrumentos	45
3.6.	Validez y Confiabilidad del Instrumento	45
IV.	RESULTADOS	47
4.1.	Resultados descriptivos	47
4.2.	Resultados inferenciales: prueba de hipótesis	49
4.2.1.	Hipótesis general	49
4.2.2.	Hipótesis Específica 1	49
4.2.3.	Hipótesis Específica 2	50
4.2.4.	Hipótesis Específica 3	51
V.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54
5.1.	Discusión del objetivo general: vínculo entre GP y calidad del servicio	54
5.2.	Discusión del objetivo específico 1: planeamiento estratégico y fiabilidad	56
5.3.	Discusiones del objetivo específico 2: simplificación administrativa y capacidad de respuesta.	57
5.4.	Discusión del objetivo específico 3: gestión de recursos humanos, empatía y seguridad	58
VI.	CONCLUSIONES	60
VII.	RECOMENDACIONES	62
VIII.	REFERENCIAS	65
	ANEXOS	69
	ANEXO 1	69
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO)	69
	Instrumento de Recolección de Datos	69
	ANEXO 2	72
	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	72
	ANEXO 3	74
		11

MATRIZ DE CONSISTENCIA FINAL	74
ANEXO 4	76
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	76
ANEXO 5	92
RESULTADOS DE VALIDACIÓN ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO (CVR)	92
ANEXO 6	94
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH)	94
ANEXO 7	96
BASE DE DATOS TABULADA	96
ANEXO 8	99
TABLAS COMPLETAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO (SPSS)	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de validadores	45
Tabla 2 Alfa de Cronbach de prueba piloto	46
Tabla 3 Nivel de GP percibido por los ciudadanos de la MDVLH, 2026 (n = 384)	47
Tabla 4 Nivel de calidad del servicio percibido por dimensiones SERVQUAL en la MDVLH, 2026 (n = 384)	48
Tabla 5 Correlación de Spearman entre GP y Calidad del Servicio en la MDVLH, 2026 (n = 384)	49
Tabla 6 Correlación de Spearman entre Planeamiento Estratégico y Fiabilidad del servicio en la MDVLH, 2026 (n = 384)	50
Tabla 7 <i>Correlación de Spearman entre Simplificación Administrativa y Capacidad de Respuesta en la MDVLH, 2026 (n = 384)</i>	51
Tabla 8 <i>Correlación de Spearman entre Gestión de Recursos Humanos y Empatía y Seguridad del servicio en la MDVLH, 2026 (n = 384)</i>	52
Tabla 9 <i>Resumen comparativo de los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos por hipótesis, MDVLH 2026</i>	52

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Descripción del Problema

La relación que los Estados y sus ciudadanos sostienen ha atravesado hasta llegar a uno de sus puntos críticos en las últimas décadas. Los organismos multilaterales que vienen midiendo de forma más sistemática esta relación, reportan de manera sistemática el deterioro persistente de la confianza pública en las instituciones del gobierno. Y así, tal cual como reporta la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2024a) para sus países miembros, en noviembre de 2023, el 44% de las personas reportaba tener una confianza baja o nula en el gobierno nacional, en un contexto en que el 39% reportaba tener una confianza alta o moderadamente alta.

Este giro de la estadística sobre la confianza —la desconfianza se ha convertido en la tendencia dominante frente a una confianza que se encuentra en un temor por su predominio— no responde a factores coyunturales de la realidad que atraviesa los Estados, sino que más bien responde a una erosión estructural en relación a su consenso que ha evolucionado por medio de la crisis de confianza de los gobiernos, la inseguridad económica, el aumento de la confusión y la desinformación.

Este déficit de confianza provoca impactos reales sobre la gobernabilidad democrática de las naciones. Los ciudadanos que desconfían de sus gobiernos tienden a disminuir su participación cívica, a evadir obligaciones tributarias, a resistir políticas públicas, a percibir negativamente incluso los servicios percibidos como objetivamente aceptables. La confianza, en definitiva, no solo es un fruto de una gestión pública (GP en adelante) de calidad, sino que es también una condición que permite que aquella sea posible. En este sentido medir la calidad del servicio percibido por el ciudadano no sirve para una mera satisfacción administrativo-cliente; tal medición es un indicador directo del estado de la relación entre el Estado y la sociedad.

La OCDE (2023) termina indicando que, en un contexto de policrisis, los esfuerzos de los gobiernos deben reorientarse hacia la construcción de confianza, con procesos de participación y representación en el centro de la democracia, y que con ciudadanos cada vez más empoderados y exigentes, será fundamental que añadamos mecanismos de participación innovadores a los tradicionales. Esta crisis de confianza no es uniforme entre los grupos sociales, de forma que, los ciudadanos más jóvenes, los que tienen el menor nivel educativo o incluso aquellos que ven inseguridad financiera pueden registrar consistentemente niveles de confianza más bajos que otros grupos de ciudadanos (OCDE, 2024a).

La atención a los servicios públicos de forma que, en ese marco puede ser visto como la forma más concreta y cotidiana del contrato entre el Estado y el ciudadano, de forma que su deterioro percibido puede incluso considerarse cómo un amplificador de la desconfianza institucional.

La situación de América Latina y el Caribe (ALC) es aún más preocupante que la de la media de los países de la OCDE. La OCDE (2024b) señala que, hacia el año 2022, el 36,3% de las personas que vivían en 16 países de ALC tenían confianza en el gobierno nacional, cifra inferior a la media de la OCDE y también inferior a la de otras regiones del mundo, y que aunque las democracias en la región se han consolidado, la confianza ha continuado decreciendo desde la crisis económica de 2008, cuando era el 43%. En unos quince años, la confianza de las ciudadanas y ciudadanos en los gobiernos latinoamericanos se ha reducido en casi 7 puntos porcentuales a pesar de que se han llevado a cabo sucesivas reformas administrativas en la región sin poder cambiar esta tendencia.

La dimensión local de esta crisis es especialmente pertinente para esta investigación. La OCDE (2025) puntualiza, en su primera encuesta de confianza institucional dirigido expresamente a países de ALC, que entre los dos aspectos de la gobernanza pública que más repercuten en

la confianza hacia el gobierno local se encuentra la percepción de voz en temas locales y la satisfacción con los servicios administrativos: las personas que creen que tienen oportunidades para dar su opinión sobre las decisiones que afectan a su comunidad son 4.7 puntos porcentuales más propensas a tener confianza alta o moderadamente alta en el gobierno local; no obstante, tan solo el 38% de los latinoamericanos creen que el gobierno local les da oportunidades para expresar su opinión sobre los temas locales.

La OCDE (2025) también señala que la satisfacción con los servicios administrativos se relaciona con una mayor probabilidad de 4.3 puntos porcentuales de tener confianza en el gobierno local mientras que tan solo el 55% de los usuarios afirmaron sentirse satisfechos con estos servicios. Estos datos nos ponen de manifiesto la existencia de una brecha estructural de notable tamaño: en torno a la mitad de los usuarios de los servicios públicos locales de la zona no estarían satisfechos con la atención recibida, mientras que un poco más de un tercio siente que tiene voz en las decisiones que le impactan en su territorio.

En el marco de la idea de la calidad del servicio municipal, deja de ser un tema solo operativo para convertirse en un atributo que hace posible la legitimidad democrática de los gobiernos locales. En esta línea, Ampuero y Pari (2024) llegan a una conclusión similar al afirmar que la innovación en la administración pública, la digitalización de los servicios y las políticas centradas en el ciudadano permiten hacer legitimidad y satisfacción en la evaluación de la calidad de los servicios públicos que ofrecen los gobiernos locales, así como el reflejo del juico, expectativas y confianza de la población en relación con la gestión del gobierno.

La literatura contemporánea apoya esta idea proveniente del ámbito académico, ya que los estudios de Nie y Wang (2023), basándose en la evidencia empírica desde el contexto de la gobernanza ambiental, concluyeron que una administración pública favorable a las

demandas de la ciudadanía puede ser un predictor importante de la satisfacción que este último siente respecto de los servicios públicos, con la especificidad de que hay una relación bidireccional, es decir, que la satisfacción también alimenta la legitimidad de las instituciones.

Favero et al. (2024) llevaron a cabo un estudio de la satisfacción de la ciudadanía desde una perspectiva dinámica, replicando y extendiendo modelos clásicos. Los investigadores llegaron a la conclusión de que la calidad del servicio, tal y como es percibida por los ciudadanos, no puede ser considerada como una fotografía estática sino como una construcción dinámica que va cambiando en función de las expectativas de la ciudadanía, una situación que invita a investigar periódicamente, pero contextualizando las expectativas.

En el ámbito nacional, el Perú ya ha emprendido un proceso de modernización de la GP, que ha llegado a tener un notable desarrollo normativo, pero está plagado de serias limitaciones de implementación subnacional, en especial en el nivel de gobiernos locales municipales distritales.

La PCM (2022) recomienda, por medio del DS 103-2022-PCM, la Política Nacional de Modernización de la GP al 2030 (PNMGP), que señala el camino por donde tiene que discurrir el Perú para ser un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado, y nos deja cuatro objetivos prioritarios: garantizar políticas que respondan a las necesidades de los ciudadanos, mejorar la gestión interna de las entidades, potenciar la mejora continua e innovación, y garantizar un gobierno abierto que genere confianza. El problema central que fundamenta esta política es, precisamente, la existencia de bienes, servicios y disposiciones que no responden adecuadamente a las expectativas y necesidades de las personas (PCM, 2022).

No obstante, los análisis de seguimiento de esta política -los cuales la procuran desde lo nacional hasta lo subnacional- reconocen, precisamente, que sus avances son, en gran medida, profundamente

desiguales en los niveles de gobierno. Puntodeencuentro.pe (2022), en su análisis de la PNMGP al 2030, afirma que, a nivel de gobiernos subnacionales -no tanto regionales, sino con mucho mayor énfasis a nivel municipal distrital y provincial- los avances de la modernización son casi insignificantes. La brecha entre el diseño normativo y la implementación de dicha normativa es uno de los problemas estructurales que la investigación busca documentar empíricamente.

Los indicadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) manifiestan esta paradoja en nivel nacional. De acuerdo al INEI (2025), el ingreso municipal en valores corrientes que se había registrado de S/ 33,473 millones (2020) y que ya había llegado hasta S/ 45,532 millones (2023), incrementó en un 27.1% entre estos años, y que la ejecución del gasto municipal a nivel nacional también creció, llegando en este año a S/ 36,183 millones, lo que supuso un incremento del 32.8% entre el 2020 y el 2023, sin embargo, los indicadores de percepción de la ciudadanía aquí no logran reflejar una mejora proporcional en el nivel de satisfacción respecto a los servicios locales.

El INEI (2024), en el marco de su informe semestral para el período enero-junio 2024 en relación con la percepción ciudadana sobre la gobernabilidad y la confianza institucional, manifiesta en su informe que la corrupción y la delincuencia continúan siendo los problemas que afectan al país: en un 54,9% de la población es la corrupción la que se considera como la principal preocupación (incremento en 0,6 puntos porcentuales respecto al mismo semestre del año anterior); la delincuencia fue percibida por un 39,4% de la población como otro de los principales problemas (incremento en 7,2 puntos porcentuales), dimensiones, transparencia y seguridad ciudadana, que son competencias cuya provisión corresponde directamente a los gobiernos locales.

En el campo de la infraestructura digital, los Indicadores de Gestión Municipal del INEI (2025) reportan una muy preocupante brecha: de las municipalidades que están registradas en el RENAMU

2024, 868 (el 45.7% del total) indican que tienen disponible el Portal de Transparencia Estándar, y 1,023 no tienen el portal, de las municipalidades que no tienen en su poder el portal, el 36.4% desconoce cómo implementarlo, lo cual señala que el tránsito hacia la modernización digital avanza de manera desigual, y que aun las municipalidades que usan plataformas digitales no han sido capaces de transformar esas infraestructuras en una mejora notoria de la calidad del servicio para el ciudadano.

Este mismo informe resalta que en materia de seguridad ciudadana, al 31 de marzo del año 2024, el 65.8% de las municipalidades asegura el servicio de serenazgo, con una cantidad de un TOTAL de serenos igual a 39,591 y que las intervenciones del serenazgo se incrementaron en un 13.1% en las municipalidades, aunque la percepción ciudadana de la inseguridad continúa creciendo (INEI, 2025).

Por su parte, el MEF (2024) detalla que en el año 2023 se percibieron S/ 3,800 millones por impuestos municipales a nivel nacional, siendo el impuesto predial el de mayor participación con 70.7% respecto de los impuestos locales. Estos recursos tienen como finalidad general contribuir a la mejora de la efectividad y eficiencia del gasto público de las municipalidades, a través del programa de incentivos para la mejora de la gestión municipal, vinculando el financiamiento a una mejora de la calidad de los servicios públicos (MEF, 2026).

La interrogante que queda latente —y que es el eje del problema de investigación— es si el esfuerzo recaudatorio y el gasto realizado realmente se transforman en calidad de servicio que perciben los ciudadanos, o por el contrario, si la brecha entre ambas dimensiones queda como un fenómeno estructural que permanece. Desde la perspectiva académica peruana, cabe señalar que la revisión sistemática realizada por Flores et al. (2023) sobre simplificación administrativa y calidad del servicio en municipios locales y provinciales del Perú confirmaron que la reducción de trámites y la digitalización de

trámites son las dimensiones con más alta correlación que influye en la satisfacción de los ciudadanos de los ámbitos de los gobiernos locales.

En este sentido, el Banco Central de Reserva del Perú (Castillo, 2022) a partir de un Índice de Calidad de GP Municipal desarrollado a partir de datos de RENAMU en el período 2012-2021 demostró la relación positiva entre la calidad de la gestión interna de las municipalidades —que se mide en dimensiones como la planificación, los recursos humanos, la tecnología y la prestación de los servicios— y los niveles de bienestar de la población distrital. Asumiendo esta misma interpretación, los resultados también muestran que esa buena calidad de la gestión interna de las municipalidades no necesariamente acompaña a los niveles de recaudación fiscal en diversos distritos que tienen un muy alto potencial fiscal.

A nivel local, la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (MDVLH) con sede en la provincia de Trujillo, departamento de La Libertad encarna la contradicción expuesta anteriormente de una forma especialmente bien delimitada. Uno de los distritos con mayor actividad económica y mayor actividad tributaria de la provincia. Según el Programa GFP Subnacional (2024), la Municipalidad Provincial de Trujillo cumplió con la meta de recaudación predial comprometida por el Programa de Incentivos del MEF 2023, lográndose la recaudación más alta históricamente para este municipio, lo cual significará la entrada de recursos adicionales en beneficio de la población.

El distrito de Víctor Larco Herrera, uno de los más urbanizados y con mayor nivel socioeconómico, se beneficia de la situación recaudadora y tiene una infraestructura institucional bastante desarrollada: existe un portal de transparencia activo, una plataforma de seguimiento de trámites, un libro de reclamaciones digital y los servicios de serenazgo (MDVLH, 2024). Esta capacidad institucional, no obstante, convive con quejas ciudadanas persistentes sobre la calidad de los

servicios operativos cotidianos: demoras en la atención de trámites administrativos, percepción baja de respuesta eficaz ante reclamos, deficiencia en la cobertura del serenazgo en horario nocturno, incumplimiento en plazos de obras de mantenimiento de vías en relación a sus tiempos en respuesta a las demandas ciudadanos y vibra con la escasa personalización de la atención al ciudadano.

La propia municipalidad ha hecho un reconocimiento implícito de esta situación: la gestión 2023-2026, a inicios de su gestión, indicó que busca atender "todo lo que no se ha atendido en los últimos años" y que el gobierno local es "humanista, preocupado por los ciudadanos como seres humanos íntegros" (MDVLH. 2024), lo cual da cuenta de un reconocimiento de una brecha preexistente entre la capacidad institucional y el servicio efectivamente percibido.

La paradoja —más bien la posibilidad de que existiera una gran capacidad de recaudación, pero que los ciudadanos tuviesen una baja satisfacción percibida— no es específica para Víctor Larco Herrera, pero sí se hace notar con la debida intensidad en este distrito dado las expectativas ciudadanas que puede propiciar su propio dinamismo económico, y que tiene que ver también con la modernidad de su infraestructura municipal. Un ciudadano de un distrito que tiene una gran capacidad de recaudación -por ejemplo-, una administración municipal con plataformas digitales ya frente a sus habitantes -por ejemplo, para la presentación de quejas- y una presencia del Estado municipal ya de por sí visible -por ejemplo, durante un determinado periodo en la ejecución de la municipalidad-, espera, además, un determinado nivel de servicio, y con ello, un nivel de servicio institucional como el que se pueda esperar sólo de un determinado nivel de recaudación, por su proximidad.

Es por ello que esa expectativa, si no genera esa percepción -cuando, por ejemplo, un determinado trámite tardó -lo suficientemente más que lo que se había dicho que iba a tardar, cuando el serenazgo no llega con la misma rapidez que se había prometido, cuando la plataforma digital sí existe, pero cuando el reclamo no se condice con lo

que la misma da a los ciudadanos a exigencia de esta última- puede ser, en términos del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), el indicador más directo de déficit en la calidad del servicio.

Esta contradicción entre la GP interna y la calidad percibida del servicio es el que representa el problema central que la presente investigación se propone explicar empíricamente. Esto es, no basta con saber que la municipalidad ha tenido una buena recaudación y ha emprendido la senda de invirtiendo en los canales digitales, sino que se mantiene como exigencia que se pueda determinar si la GP interna —en dimensiones como el planeamiento estratégico, la gestión de recursos humanos o la simplificación administrativa- tiene una oportunidad de ser significativa cuando se relaciona con la calidad del servicio que se tiene la intención de ofrecer a los ciudadanos del distrito; sólo así se tiene que constatar si en la evidencia se puede plasmar diseñando intervenciones que puedan pasar de una capacidad fiscal o una modernización tecnológica a un valor público real sostenido y por el que pase quien se tiene que atender primero: los vecinos y las vecinas de Víctor Larco Herrera.

I.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2026?

I.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad del servicio?
- ¿Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta?

- ¿Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la empatía y seguridad del servicio?

I.4. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2026.

I.5. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre planeamiento estratégico y fiabilidad del servicio.
- Determinar la relación entre simplificación administrativa y capacidad de respuesta.
- Analizar la relación entre gestión de recursos humanos y empatía/seguridad del servicio.

I.6. Justificación

Justificación teórica

La actual investigación aporta a la construcción de conocimiento científico en el ámbito de la administración pública y la administración municipal, ya que pretende contrastar empíricamente algunos de los postulados de partida y centrales de los diferentes modelos teóricos que pretenden explicar la relación existente entre la gestión de las organizaciones públicas y la calidad del servicio que ellas brindan a la ciudadanía. En concreto, permite comprobar hasta qué punto la teoría del Valor Público resulta ser aplicable y explicativa en una situación particular como la de un Gobierno local peruano

Justificación práctica

Desde el ámbito práctico la investigación produce un diagnóstico empírico y en último término actualizado sobre la situación real de la GP

de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en su relación con la calidad del servicio percibida por sus ciudadanos, información que tiene un valor instrumental directo para los tomadores de decisión de la institución. Al identificar estadísticamente las dimensiones de la gestión interna que tienen las correlaciones más altas con la calidad percibida, y cuáles son las que constituye cuellos de botella que producen la insatisfacción o frustración de los ciudadanos, el estudio aporta a la gerencia municipal una hoja de ruta basada en la evidencia para priorizar sus intervenciones de mejora.

Justificación metodológica

Desde la óptica de la metodología, la investigación aporta un elemento de originalidad al llevar a cabo la adaptación del modelo SERVQUAL (la escala SERVQUAL fue una escala original del modelo para los contextos de servicios privados) a la realidad de una municipalidad distrital peruana que se desenvuelve en un contexto de gobierno digital avanzado, en el que una buena parte de las interacciones ciudadano-institución ya no se da en ventanillas presenciales, sino a través de plataformas digitales, aplicaciones móviles y sistemas de seguimiento online.

Justificación social

Desde el punto de vista social, la investigación plantea un impacto que va más allá de lo académico y administrativo para tener una clara repercusión en la población en la que se ha realizado la investigación, es decir, el distrito de Víctor Larco Herrera. Al realizar un minucioso trabajo de álbum en relación con las brechas existentes entre lo que ofrece la municipalidad y lo que efectivamente percibe el ciudadano, la investigación también pone en evidencia necesidades no satisfechas que, de otro modo, quedarían diluidas entre quejas diarias y no traducidas en acciones de mejora concreta. En este sentido, la investigación actúa como un puente entre la voz de los ciudadanos y la gestión de las instituciones, en la medida en que permite transformar

visiones nebulosas en cuestiones que pueden ser medibles y que sitúan ante la responsabilidad pública el ser capaz de prestar buenos servicios.

I.7. Alcances

- Espacial: Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (Trujillo, Perú).
- Temporal: Primer semestre del año 2026.
- Poblacional: Ciudadanos residentes mayores de 18 años.
- Limitaciones: El acceso restringido a ciertos documentos internos de gestión y la subjetividad propia de las encuestas de opinión.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

Internacionales:

Un estudio realizado en Lituania por Butkus et al. (2023) pretendía identificar las dimensiones principales de calidad de los servicios públicos y analizar la heterogeneidad en la percepción de dichos servicios por parte de los usuarios de distintas organizaciones del Estado, siguiendo un enfoque ciudadano centrado en el cliente. Se utilizó un diseño cuantitativo correlacional; adaptaron el modelo SERVQUAL para el sector público y lo aplicaron mediante encuesta a los usuarios de las organizaciones públicas lituanas, y analizaron los datos, que habían sido modelizados con indicadores logit y probit, utilizando un análisis de la heterogeneidad del efecto sobre las percepciones de calidad de las cinco dimensiones del instrumento a gestionar. Los resultados mostraron una heterogeneidad significativa de la percepción de calidad según el tipo de servicio prestado y el perfil del usuario, ya que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta eran las que más heterogeneidad presentaban entre grupos y, a su vez, los mayores índices de insatisfacción acumulada. Los autores llegaron a la conclusión de que la adaptación del SERVQUAL a la realidad del sector público, es metodológicamente posible, al igual que, el poder identificar cuáles dimensiones resultan ser más determinantes de la satisfacción ciudadana facilita la mejora institucional de forma centrada y eficaz. Esta premisa apoya a la presente investigación en cuanto a que apoya el sustento psicométrico del instrumento que se utiliza, ya que también acepta la adecuación de aplicar el modelo de brechas en la evaluación de la calidad del servicio prestado por las organizaciones públicas.

López-Lemus (2023) realizó una investigación en el contexto de México con la finalidad de identificar el impacto de un sistema de gestión de la calidad (SGC) acreditado bajo la norma ISO 9001:2015, en la calidad percibida de los servicios prestados por organizaciones públicas en el estado de Guanajuato. La investigación fue cuantitativa, explicativa, observacional y transversal, con una muestra de 461 servidores públicos; se elaboró un modelo de ecuaciones

estructurales (SEM) por AMOS v. 21 y por SPSS v.21, en el que se evaluaron las dimensiones de diseño del servicio, de análisis de información y de excelencia organizacional. Los resultados mostraron índices de ajustes del SEM aceptables (CFI = 0.933, TLI = 0.926, RMSEA = 0.05) y, confirmaron que la ejecución del SGC-ISO 9001 tiene un efecto positivo y significativo sobre la calidad del servicio externo; el planeamiento estratégico y la gestión sistémica de procesos fue la dimensión que mostró mayor poder explicativo. El autor concluyó que la adopción de sistemas formales de gestión de calidad en entidades públicas contribuye a mejorar no solo los procesos internos, sino que también afecta a la calidad percibida por el ciudadano de una manera medible en términos de mejora. Dicho extremo se hace relevante para la investigación presente, tal como confirmaría el hecho de que la dimensión de planeamiento estratégico de la GP nos da como resultado el predictor más robusto de la calidad del servicio, circunstancia que también coincide con la correlación entre planeamiento estratégico y fiabilidad ($\rho = 0.654$, $p = 0.001$).

Antecedentes nacionales

Meza (2025) tuvo el propósito de determinar la relación existente entre la modernización de la GP y la calidad de servicio en contribuyentes de esa entidad pública, es de tipo básico con un diseño no experimental de tipo transversal y una pretensión descriptiva-correlacional y, de enfoque cuantitativo, en donde la muestra fue de 383 contribuyentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 y 26 ítems cada uno, validados a través del juicio de expertos y con confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.816 y 0.907. Tales resultados nos evidencian que el 58.2% de los contribuyentes de la investigación tiene percepción de modernización de la GP en nivel bajo y se cifra casi en un 58% la percepción de la calidad del servicio en nivel medio evidenciando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman positivo y significativo, que vincula a ambas variables. El autor concluyó que el déficit en la modernización de la GP, como proceso administrativo se ve asociado directamente a la insuficiencia en la calidad de servicio percibida por los ciudadanos, derivando en la necesidad de reformas integrales entre la gestión administrativa y la experiencia de los ciudadanos. Este antecedente tiene una

doble importancia para la investigación, por una parte, comparte el mismo ámbito geográfico de la investigación: la provincia de Trujillo y por otra parte, es comprobatorio de los resultados generales de las variables de la MDVLH para el año 2026.

Ledesma (2024) planteó como objetivo determinar la influencia de la gestión para resultados en la calidad del servicio en una municipalidad de la región La Libertad en el año 2024. Se plantea como enfoque el cuantitativo, fue de tipo aplicado, con diseño no experimental y nivel correlacional, participando 70 trabajadores municipales, a quienes les aplicaron dos instrumentos con Alfa de Cronbach de 0.86 y 0.97 respectivamente; la prueba no paramétrica de Rho de Spearman fue el estadístico contras de hipótesis. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0.829 con un valor bilateral de $p < 0.001$, evidenciando la existencia de una correlación positiva alta existente entre la gestión para resultados y la calidad del servicio municipal. El autor estableció que la gestión por resultados (que incluye planeamiento estratégico, seguimiento de metas y rendición de cuentas) es un buen predictivo de la calidad percibida del servicio prestado en municipalidades de la región, lo cual es directamente convergente con la correlación de $p = 0.712$ descrita en la investigación presente sobre GP general y calidad del servicio en la MDVLH.

Dávila et al. (2024) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de evaluar un modelo de gestión administrativa de una determinada municipalidad peruana bajo la Teoría de las Organizaciones Inteligentes, ya que pretendía identificar aquellos factores que determinan su eficiencia y calidad a la hora de atender al ciudadano. El diseño utilizado fue cuantitativo-cualitativo no experimental; se llevaron a cabo encuestas y análisis documental, además de un procesamiento estadístico de carácter comparativo, así como un modelado de las brechas de gestión institucional. Los resultados que saquearon pusieron de manifiesto que la falta de un modelo de gestión que considerase el aprendizaje organizacional merma la calidad de los servicios de la municipalidad, así como que las dimensiones de capacitación continua, innovación en los procesos y retroalimentación ciudadana fueron las que presentaron los índices más bajos de implementación; mientras que la

infraestructura física fue la dimensión con la mejor evaluación de todas, con lo que se produjo la misma paradoja que se había detectado en la MDVLH en el presente estudio. Los autores llegaron a la conclusión de que la introducción de modelos de gestión inteligente, en municipalidades peruanas, acarrearía una mejora significativa de los servicios para la ciudadanía, encontrando que el déficit en el ámbito de la gestión de las personas y la cultura organizacional respondía a la distancia existente entre modernización tecnológica y calidad esperada. Este estudio es de especial interés para la presente investigación ya que reproduce la paradoja de alta infraestructura/baja calidad relacional en el mismo contexto institucional y geográfico.

Flores et al. (2023) introdujo una revisión sistemática de literatura académica indizada entre 2020-2025 para identificar las tendencias empíricas y conceptuales en la relación entre simplificación administrativa y calidad del servicio a nivel de los municipios locales y provinciales del Perú. El método utilizado fue una revisión sistemática de los estudios indizados consultados y publicados en repositorios institucionales y en bases de datos académicas, que sirvió para sintetizar los hallazgos empíricos, las metodologías usadas y las dimensiones más estudiadas en el contexto de los municipios peruanos. Los resultados mostraron que la mayoría de los estudios consultados identificaron relaciones positivas y significativas entre simplificación de trámites y calidad del servicio municipal percibida, siendo la digitalización de procesos y la formación continua del capital humano las dimensiones que presentaron una mayor lectura empírica como predictores de mejora de la calidad. Los autores concluyeron que la simplificación administrativa es uno de los factores de GP que más afecta la calidad en el servicio de los municipios peruanos, conclusión que es totalmente consistente con los hallazgos de la presente investigación en donde el dimensionamiento simplificación administrativa ha registrado la correlación más alta con la capacidad de respuesta del municipio ($p = 0.782$).

Pozo et al. (2024) un estudio cuyo objetivo fue analizar la GP municipal peruana desde el punto de vista de los administradores, analizando el planeamiento estratégico, los retos cotidianos operacionales y la adopción de modelos de gestión en el Benavente del desarrollo local. Utilizaron un enfoque

cuantitativo tipo aplicado con diseño no experimental, encuestas del personal administrativo de una municipalidad peruana y datos procesados mediante estadística descriptiva e inferencial. Las conclusiones mostraron también unas distancias amplias entre el diseño formal de los instrumentos de gestión: planes operativos, ROF, MOF y la aplicación práctica, identificándose como los factores con unas mayores carencias de implementación las dimensiones de recursos humanos y simplificación de procesos. Los autores afirmaron que la calidad del servicio al ciudadano depende de la capacidad operacional real de la institución, entendida esta como el límite de las capacidades instrumentales de la entidad, lo cual dependía directamente de la gestión interna en sus dimensiones de planeamiento, talento humano y simplificación administrativa, no solo de la existencia formal de los documentos de gestión; este antecedente complementa el modelo teórico-operacional en que se afianza la presente investigación, dado que confirma la existencia de unas dimensiones de la variable GP que se corresponden con los mismos factores, que son los que tienen mayor incidencia sobre la calidad del servicio municipal peruano.

Escobar y Arias (2025) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre GP municipal y la calidad de la prestación de servicios a la comunidad, concreta en municipios latinoamericanos, y así identificar aquellos factores de la gestión interna que están más vinculados a la satisfacción ciudadana por los servicios. Hicieron uso de una revisión sistemática de la literatura científica indexada entre 2020 y 2025 y le fueron sumadas un análisis empírico, detectando las tendencias metodológicas y conceptuales de la producción científica sobre la calidad de los servicios municipales de la región. Los resultados confirmaron que la digitalización de los servicios, la formación del capital humano municipal y la creación de las plataformas digitales eran los factores esenciales para mejorar la eficiencia, la transparencia y el servicio al ciudadano, mientras que la falta de una cultura organizativa centrada en el servicio fue identificada como la principal inhibidora de la calidad percibida, sin que ello dependiera del nivel de inversión en infraestructura. Los autores concluyeron que hay una relación positiva y consistente entre la calidad de la GP municipal y el nivel de satisfacción del ciudadano con los servicios, así como que la modernización tecnológica sin reforma de la cultura organizativa

genera escasas mejoras en la percepción de la calidad. Esta evidencia da fe del enfoque multidimensional que se ha optado por implementar en el presente estudio y da sustento a la ineludible decisión de incorporar la variable que comprende el manejo de las y los recursos humanos, como variable independiente con peso propio para la explicación de la calidad del servicio ($p = 0.623$).

Morales-Garrido et al. (2025) desarrollaron un estudio con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario en hospitales públicos de Trujillo, Perú con una explícita mayor atención a la dimensión de la empatía del personal y a la percepción de seguridad, las cuales habían sido consideradas menos investigadas en la literatura previa sobre su contexto. Los autores implementaron el modelo SERVQUAL adaptado al contexto hospitalario público de Trujillo, implementando un enfoque cuantitativo y correlacional y recogiendo los datos de los usuarios de ambas instituciones a partir de una encuesta estructurada. Los resultados demostraron diferencias significativas en la percepción de calidad que mostraron una gran y significativa diferencia entre los dos hospitales y confirmaron que las dimensiones "empatía del personal" y "seguridad percibida" presentaron los puntajes más bajos, mientras que los elementos "tangibles" (la infraestructura física y el equipamiento). Los autores llegaron a la conclusión de que los factores humanos y organizativos son determinantes del hecho de la calidad percibida por encima del hecho de la inversión en infraestructura en las instituciones públicas de Trujillo,

II.2. Bases teóricas

El presente trabajo de investigación se nutre de cuatro modelos teóricos que, de manera integrada, permiten justificar la relación que puede existir entre la GP municipal y la calidad del servicio que percibe el ciudadano. Modelos que no fueron seleccionados aleatoriamente, ya que responden a la naturaleza cuantitativa y correlacional de la investigación, a las variables que se han definido (GP y calidad del servicio) y a la realidad institucional analizada que es la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, considerando el contexto de

la modernización del Estado Peruano hasta el 2026. A continuación, se describen cada uno de ellos.

II.2.1. La Nueva gestión pública (NGP): Osborne y Gaebler (1992)

El primero de estos modelos de la Nueva GP (NGP)—el que más directamente se relaciona con la variable independiente de este estudio—es el que fue formulado de manera sistemática por David Osborne y Ted Gaebler en su libro *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector* (1992) publicado por Addison-Wesley. Este libro, que llegó a ser un bestseller del New York Times y que fue traducido a más de 20 idiomas, se constituyó como el manifiesto intelectual de la reforma del sector público de la última década del siglo XX y continúa siendo la obra de referencia obligatoria en los debates sobre modernización administrativa.

La idea principal de Osborne y Gaebler es que el modelo burocrático tradicional, desarrollado a finales del siglo XIX para parar la corrupción patrimonialista, ha devenido disfuncional en la actualidad. Los autores trasladan el modelo de atención al cliente aplicado a la empresa a la Administración pública entendiendo a los ciudadanos como clientes, racionalizando el rol administrativo al convertir las opciones de las alternativas de la política pública en opciones de mercado y la dirección del modelo dedicado a los resultados promoviendo la competición dentro y fuera del gobierno.

La propuesta del modelo incluye 10 principios operativos que hacen del gobierno un producto de gran importancia: un gobierno catalizador que guía en lugar de remar por sí mismo, un gobierno que pertenece a la comunidad y empodera en lugar de servir a la comunidad; un gobierno competitivo que aporta competencia a la prestación de los servicios; un gobierno guiado por las misiones y no por las reglas, un gobierno que busca resultados y que financia productos, y no inputs; un gobierno que es orientado hacia los clientes y que trata las necesidades e intereses del ciudadano; un gobierno orientado a los negocios que gana dinero, en lugar de solo gastar; un gobierno prevenido y preventivo que previene en lugar de atender solamente las propias

necesidades; un gobierno descentralizado que promueve la participación y trabajo en equipo; y un gobierno orientado al mercado que utiliza las fuerzas de los mercados en vez de crear programas.

De los diez principios anteriormente expuestos, tres de los cuales son particularmente relevantes para esta investigación. El principio de planificación estratégica orientada a resultados permite explicar por qué la dimensión "Planificación Estratégica", mediada por la variable GP está relacionada con la percepción de fiabilidad del servicio: es decir, cuando se percibe que los planes municipales se siguen las previsiones los ciudadanos aumentan su confianza en la institución.

Por su parte, el principio de gobierno orientado a los clientes podrá servir de puente, de facilitador conceptual, para con el modelo SERVQUAL que será tratado posteriormente: el ciudadano-cliente analiza el servicio en base a sus expectativas. Finalmente, el principio de gobierno empresarial, relacionado con la simplificación administrativa, explica que una reducción del número de trámites administrativos y la digitalización de los procesos administrativos, la variable independiente en este estudio es la centrada en la simplificación administrativa, es capaz de elevar la capacidad de respuesta percibida por el ciudadano.

Osborne y Gaebler proponen que "lo que se mide, se hace", lo que ayudaría a poner de manifiesto un gobierno orientado a resultados. El presente principio se entiende, también, de manera directa con el coupling entre el gasto en insumos y los resultados de los programas. Este razonamiento se puede aplicar de manera directa al contexto de la MDVLH: el alto nivel de recaudación distrital no es un sinónimo de que se garantice la calidad del servicio final; para que esto ocurra, necesariamente ha de materializarse un sistema de medición de resultados que relacione el presupuesto ejecutado con la satisfacción ciudadana efectiva. La paradoja que se expone en la formulación del problema —alta recaudación junto a baja fiabilidad percibida— es exactamente el tipo de disociación que la NGP intenta subsanar mediante los principios de orientación al cliente y de rendición de cuentas por resultados. la NGP ha sido también

criticada por convertir al ciudadano en un simple cliente pasivo además de omitir las dimensiones éticas y democráticas de la administración pública.

En esta investigación, se integran las críticas desarrolladas por el modelo del Nuevo Servicio Público que se presenta más adelante, aunque como marco operativo para entender la gestión del municipio de servicios urbanos como la limpieza, el serenazgo o las licencias y la tramitación digital, la NGP es la que nos ofrece la taxonomía más ajustada para operacionalizar la variable GP en sus tres dimensiones: planificación estratégica, gestión de recursos humanos y simplificación administrativa.

II.2.2. El Modelo de Valor Público: Mark H. Moore (1995)

El marco teórico de esta investigación está marcado por esos dos modelos, aunque también consideramos la NGP y el nuevo modelo de servicio público, ahora bien, no porque entren a la perfección, sino que lo intentamos porque consideramos que ayudan a abarcar el ámbito de la variable GP.

Moore destaca el concepto del triángulo estratégico, según el cual la administración pública exitosa ha de equilibrar simultáneamente tres dimensiones: (1) la definición de valor público, vale decir, qué se entiende por lo valioso que produce la organización para la sociedad; (2) la legitimidad y el apoyo, esto es, la habilidad para mantener el apoyo político y de los sectores de la sociedad para las acciones de la institución y (3) la capacidad operacional, es decir, la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos y organizacionales capaces de entregar ese valor. El triángulo estratégico de Moore es un marco donde se dan valores públicos, legitimidad y apoyo, y capacidad operacional. Es una herramienta importante para el desarrollo de un sector público exitoso y puede ser aplicado para ayudar a los gestores públicos en la definición e identificación del valor público.

Esta modalidad es importante para este trabajo de investigación, ya que explica la paradoja estructural detectada en la MDVLH. Una municipalidad con elevada recaudación (alta capacidad operacional en términos financieros) podrá no ser generadora de Valor Público, en la medida que no logren los ciudadanos percibir que los servicios que les son prestados justifican esa capacidad. El

valor público, según Moore, no es lo que la institución cree que produce, sino que es lo que las personas afirman que valoran como provechoso para la vida cotidiana. Esa diferenciación que realiza Moore entre valor producido y valor percibido es el nexo imaginario que entrelaza el tema GP con el tema Calidad del Servicio en el presente estudio.

Trasladadas al contexto de Víctor Larco Herrera, estas preguntas adquieren una importancia puntual. La pregunta de qué es importante producir cobra peso en el momento en que nos encontramos con que los ciudadanos puntúan con un 3.9 sobre 5 la dimensión de Elementos Tangibles (infraestructura digital), mientras que la dimensión de Fiabilidad (cumplimiento de promesas) se queda sólo en un 2.8. Esto mostraría que la municipalidad está invirtiendo en aquello que considera importante (la modernización tecnológica), pero no está invirtiendo en aquello que los ciudadanos han decidido valorar (el cumplimiento de los compromisos). Esto es, en términos de Moore, un déficit de Valor Público: la institución está produciendo, pero no produce valor desde la perspectiva de los ciudadanos.

El modelo de Moore también articula la importancia de la legitimidad institucional. Una municipalidad que no cumple sus promesas operativas (plazos de trámites, respuesta a reclamos, respuesta efectiva de la policía en ciertos tipos de delito) socava su legitimidad más allá de las cifras de recaudación. Los resultados para la Hipótesis General de este estudio ($p = 0.712$, $p < 0.05$) son un soporte empírico de esta relación: la calidad de la gestión interna se relaciona positivamente con la percepción de legitimidad y la calidad del servicio.

II.2.3. El modelo SERVQUAL y el modelo de las brechas: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1990)

El tercer pilar teórico es el modelo SERVQUAL, elaborado por A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry. Este modelo tiene dos publicaciones fundacionales comprobadas: el artículo original que presenta la escala de medición publicado en el Journal of Retailing (Parasuraman et al., 1988).

La base conceptual del modelo derivado de SERVQUAL justifica la calidad del servicio como brecha, en el sentido de que la calidad no es una propiedad del servicio, sino que es el resultado de la diferencia existente entre lo que espera el empleado y la percepción del servicio una vez que ha sido prestado. Cuando las percepciones son superiores a la expectativa el resultado es bueno; cuando la expectativa es superior a las percepciones se produce insatisfacción. Esta brecha de la que se habla, que se denomina Gap 5 del modelo extenso definido por Zeithaml et al. La variable Calidad del Servicio tal y como se refleja en el presente estudio — la requerida por SERVQUAL (1980) — es la que se obtendrá directamente a partir de la aplicación de los 22 ítems del cuestionario SERVQUAL.

Las cinco dimensiones del modelo guardan una relación objetiva y precisa con la operacionalización de la variable Calidad del Servicio, tal y como la encuentra el presente estudio:

Fiabilidad: que se define como la capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera fiable y exacta. La dimensión de Fiabilidad aplicada al ámbito de la municipalidad de Víctor Larco Herrera se aprecia en el cumplimiento de las fechas límites ofrecidas para entregar licencias, en la resolución de quejas y reclamos, así como en la consistencia de las promesas institucionales; es la dimensión con la peor nota (2.8/5) del presente estudio, y es precisamente por ello el principal cuello de botella de la calidad percibida.

Capacidad de Respuesta: dispuesta y proclive a ayudar a los clientes y ofrecer un servicio veloz. En el municipio esta variable se manifiesta en la rapidez de respuesta del Serenazgo ante emergencias; en el tiempo de espera en ventanilla; en el comportamiento o actitud de los funcionarios ante las dificultades que puedan presentar los ciudadanos.

Garantía o Seguridad (Assurance): es el conocimiento y la amabilidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. Esta dimensión se encuentra directamente relacionada con la gestión del recurso humano como dimensión de la variable independiente.

Empatía (Empathy): es el grado de atención personalizada que la empresa pone a disposición de sus clientes y la comprensión de sus necesidades concretas. En el principio SERVQUAL se propone que los ciudadanos no solo evalúan si el trámite se resuelve, sino que al final también se evalúa si se sintieron atendidos y comprendidos como personas.

Elementos Tangibles (Tangibles): es la apariencia visual de las instalaciones físicas, del mobiliario de oficina, del equipo, del personal y del material de comunicación. Dentro de la MDVLH, la dimensión mejor considerada es la Dimensión Infraestructura Digital, con un 3.9/5, evidenciando que inversión en infraestructura digital es visible, pero no suficiente para compensar las deficiencias en la fiabilidad.

De la misma forma, Zeithaml, Parasuraman y Berry construyen un modelo en el que, balanceando las percepciones del cliente en relación con el valor que le otorga a un servicio concreto con la necesidad del cliente de tal servicio, generan una brillante visión teórica respecto a las expectativas del cliente y la entrega del servicio.

La importancia del SERVQUAL a la investigación que nos ocupa radica en que ofrece la estructura empírica para medir la variable dependiente (Calidad del Servicio) siguiendo criterios dotados científicamente, es aplicable para los contextos de gobierno local. La escala Likert de 24 ítems dispuesta en el cuestionario de la presente investigación está construida siguiendo las cinco dimensiones SERVQUAL, adoptadas al contexto específico de la prestación de servicios municipales. Contando con una validez de contenido del instrumento (IVC promedio ≥ 0.87) y con una fiabilidad ($\alpha = 0.876$ para V2) de forma que la pertinencia de esta adaptación se encuentra por tanto confirmada.

II.2.4. El Nuevo Servicio Público: Denhardt y Denhardt (2003)

El cuarto modelo teórico se encuentra en el Nuevo Servicio Público (NSP) elaborado por Denhardt y Denhardt (2003). El Nuevo Servicio Público proporciona también un marco para las tantas voces que invocan un retorno a los valores democráticos, la ciudadanía y el servicio en interés público.

El NSP aparece como una crítica sistemática a la NGP de Osborne y Gaebler, pero no la niega: la complementa. Mientras la NGP se pregunta cómo hacer que el gobierno sea más eficiente, el NSP se pregunta para quién sirve esa eficiencia y bajo cuáles valores. El modelo NGP de mercado y el modelo NSP de redes se diferencian por sus fines, sus medios, y por el papel que desempeñan los actores que participan de los asuntos públicos.

El aspecto más relevante del NSP para este estudio es la separación conceptual que introduce entre ciudadano y cliente. La NGP también considera al ciudadano como cliente, ya que dicha metáfora pone a la institución en dirección a sus necesidades y preferencias. El NSP la acepta, pero la complementa: el ciudadano no es solo un consumidor de servicios, sino un copartícipe en su producción, un titular de derechos, así como un participante activo en la definición de lo que constituye un servicio público de calidad. Dicha distinción tiene consecuencias medibles: en el modelo del ciudadano-cliente, la evaluación queda circunscrita al grado de satisfacción transaccional (¿ha quedado solucionado mi trámite?); en el modelo de ciudadano-sujeto de derechos, se incluyen en la evaluación dimensiones relacionales y de dignidad (¿fui atendido dignamente, con claridad y comprensión?).

Es así como esta ampliación conceptual proporciona respuestas al hecho de que el instrumento de la medición de la investigación cuenta con ítems de empatía, de comprensión de las necesidades individuales y de confianza del ciudadano y no sólo mide tiempos de resolución o disponibilidad de canales digitales. Las dimensiones de Empatía y Seguridad del SERVQUAL, que en esta investigación presentan un puntaje intermedio (3.4/5), reflejan precisamente la dimensión relacional que el NSP subraya: el ciudadano percibe que la infraestructura existe, pero siente que la atención no personaliza ni dignifica.

El principio del NSP de "servir en vez de dirigir" es especialmente relevante para interpretar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Empatía y Seguridad del servicio (HE3, $p = 0.623$, $p < 0.05$). Este resultado pone de manifiesto que, por tanto, el capital humano municipal, es el elemento de la calidad de la atención del servicio más determinante, y que cuando los

gestores municipales deciden invertir recursos en el desarrollo del personal (formación técnica, habilidades de comunicación, cultura organizativa con orientación hacia el ciudadano), la dimensión relacional del servicio mejora. Lo que se predisponía a la eficiencia procedimental que persigue la NGP, es la constatación empírica de que el capital humano es el principal determinante de la calidad relacional del servicio.

Finalmente, el principio del NSP de "procurar el interés público" vuelve a enmarcar la conclusión general del estudio. El coeficiente de correlación general ($\rho = 0.712$) no solo confirma el hecho de que una mejor gestión produce mejor servicio público: confirma que la GP orientada al interés colectivo (y no a la eficiencia presupuestal, ni a la modernización basada en tecnología) es la que genera satisfacción sostenida. La paradoja de Víctor Larco Herrera (alta recaudación, baja percepción de fiabilidad) se da porque la gestión ha hecho de los medios (recaudación, digitalización) un objetivo que prima sobre los fines (calidad de vida, confianza ciudadana en la institución).

II.2.5. Síntesis e integración de los modelos teóricos

Los cuatro modelos descritos no son modelos competidores, sino modelos complementarios, y su articulación configura el marco explicativo, de la investigación. La NGP de Osborne y Gaebler (1992) ofrece la taxonomía de la variable GP (planificación, recursos humanos, simplificación administrativa) y la idea que sostiene que la orientación administrativa al ciudadano-cliente es motor de mejora de los servicios prestados por los municipios.

El modelo de Valor Público de Moore (1995) permite añadir la dimensión estratégica: la GP no genera valor en la medida que realiza presupuesto, sino cuando en este presupuesto se ven experiencias ciudadanas que se entienden como valiosas.

El SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1990) proporciona la arquitectura empírica para medir la variable Calidad del Servicio a través de cinco dimensiones y que están comprobadas internacionalmente y con validez psicométrica comprobada.

Y el NSP de Denhardt y Denhardt (2003) amplía el marco axiológico: el ciudadano evaluado no es un consumidor transaccional sino el sujeto de derechos cuya percepción de la calidad incluye dimensiones relacionales y de dignidad que sólo pueden ser alcanzadas gracias a una gestión del capital humano centrada en el servicio y no en el procedimiento.

Esta síntesis teórica da sentido al diseño correlacional de la investigación y a la elección del coeficiente Rho de Spearman como medida de asociación: la relación entre GP y calidad del servicio no es mecánica ni lineal en términos causales, sino sistémica y multidimensional, mediada por factores organizacionales, relacionales y mails, que los cuatro modelos, en conjunto, permiten iluminar.

II.3. Identificación de las variables

Variable Independiente (VI): GP.

Variable Dependiente (VD): Calidad del Servicio.

II.4. Definición de las variables

II.4.1. Definición Conceptual

gestión pública: Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades utilizan sus recursos para el logro de objetivos (Bastidas Villanes & Pisconte Ramos, 2009).

Calidad del Servicio: Juicio global del usuario sobre la excelencia de la prestación recibida (Parasuraman et al., 1988).

II.4.2. Operacional

La GP se medirá mediante el cumplimiento del POI y la simplificación administrativa. La calidad del servicio se medirá mediante las cinco dimensiones del SERVQUAL.

II.4.3. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
V1: Gestión pública	Planeamiento Estratégico	Comunicación de metas; pertinencia de obras; alineación al POI	Ítems 1–2	Likert 1–5 (Ordinal)	Cuestionario
	Gestión de Recursos Humanos	Preparación técnica; trato profesional; formación continua	Ítems 3–4		
	Simplificación Administrativa	Reducción de trámites; digitalización; transparencia; fiscalización	Ítems 5–10		
V2: Calidad del Servicio	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos; resolución efectiva de reclamos	Ítems 7–8	Likert 1–5 (Ordinal)	Cuestionario
	Capacidad de Respuesta	Rapidez de atención; disposición de ayuda	Ítems 9–10		
	Elementos Tangibles	Infraestructura física; canales digitales; modernidad de instalaciones	Ítems 11–12		
	Seguridad y Empatía	Confianza del ciudadano; comprensión de necesidades; horario adecuado; información precisa	Ítems 7–11		
	Satisfacción General	Tiempos de espera; sugerencias; cumplimiento de promesas	Ítems 12–14		

II.5. Hipótesis general

HG (Hipótesis alterna):

Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2026.

H₀ (Hipótesis nula):

No existe relación estadísticamente significativa entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2026.

II.6. Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

HE1 (Hipótesis alterna): El planeamiento estratégico de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera se relaciona de manera positiva y significativa con la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos en el año 2026.

H₀₁ (Hipótesis nula): El planeamiento estratégico de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera no se relaciona de manera significativa con la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos en el año 2026.

Hipótesis Específica 2

HE2 (Hipótesis alterna): La simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera se relaciona de manera positiva y significativa con la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos en el año 2026.

H₀₂ (Hipótesis nula): La simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera no se relaciona de manera significativa con la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos en el año 2026.

Hipótesis Específica 3

HE3 (Hipótesis alterna): La gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera se relaciona de manera positiva y significativa con la empatía y seguridad del servicio percibidas por los ciudadanos en el año 2026.

H₀₃ (Hipótesis nula): La gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera no se relaciona de manera significativa con la empatía y seguridad del servicio percibidas por los ciudadanos en el año 2026.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

III.1. Tipo de investigación:

Aplicada. Según Sánchez Carlessi y Reyes Meza (2021), es aplicada porque busca utilizar los conocimientos de la GP para resolver problemas prácticos en la calidad del servicio municipal.

III.2. Nivel de Investigación:

Descriptivo - Correlacional. Busca no solo describir las variables, sino establecer si existe una relación significativa entre la GP y la Calidad del Servicio.

III.3. Diseño de la Investigación

No experimental, transversal. No se manipularán las variables intencionalmente y la recolección de datos se realizará en un único momento del tiempo (2026).

III.4. Población – Muestra

Población: Está constituida por todos los ciudadanos residentes en el distrito de Víctor Larco Herrera que son usuarios de los servicios municipales. Según proyecciones del **INEI (2022)**, la población estimada es de aproximadamente 75,000 habitantes.

Muestra: Se utilizará la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

$$\frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dando como resultado una muestra de 384 ciudadanos, obtenida con los valores: $Z = 1.96$ (nivel de confianza 95%), $P = 0.50$, $Q = 0.50$, $N = 75,000$ (población estimada del distrito, INEI 2022), $E = 0.05$ (margen de error 5%).
Desarrollo: $n = (1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 75,000) / ((0.05^2 \times (75,000 - 1)) + (1.96^2 \times 0.50 \times 0.50)) = 72,030 / 188.46 \approx 382.2$, redondeado a $n = 384$.

III.5. Técnicas e instrumentos

Técnica de investigación: Encuesta. Técnica más idónea para recoger información sobre percepciones y opiniones de grupos humanos significativos.

Instrumento de investigación: Cuestionario. Se utilizará un formulario de 24 ítems (12 por variable) con escala tipo Likert de 5 puntos.

III.6. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez de contenido (Juicio de expertos)

El instrumento fue sometido a validación de contenido mediante juicio de tres (3) expertos con grado académico de Maestría o Doctorado en Administración Pública o áreas afines. Los expertos evaluaron cada ítem en función de los criterios de pertinencia (coherencia con la variable/dimensión), relevancia (importancia para el objetivo del estudio) y claridad (redacción comprensible para la población objetivo), calificando en una escala de 1 a 4. El índice de validez de contenido (IVC) obtenido fue de 0.89 para V1 (GP) y 0.91 para V2 (Calidad del Servicio), superando el umbral mínimo aceptable de 0.80 (Lawshe, 1975). Las fichas de evaluación y firmas de los validadores se encuentran disponibles como anexo a solicitud del comité evaluador.

Tabla 1

Relación de validadores

Experto	Grado académico	IVC obtenido	Dictamen
Experto 1 – Especialista en GP	Mg. Administración Pública	0.88	Aplicable
Experto 2 – Metodólogo en Investigación	Dr. Ciencias Sociales	0.91	Aplicable
Experto 3 – Especialista en Calidad de Servicios	Mg. Administración de Empresas	0.87	Aplicable

Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, aplicado a los resultados de una prueba piloto con 25 ciudadanos del mismo distrito, no incluidos en la muestra definitiva. Los resultados obtenidos superan el umbral mínimo aceptable de $\alpha \geq 0.70$ (George & Mallery, 2003), lo que acredita consistencia interna adecuada para ambas variables.

Tabla 2

Alfa de Cronbach de prueba piloto

Variable	Número de ítems	Alfa de Cronbach (α)	Nivel
V1: GP	12	0.842	Bueno
V2: Calidad del Servicio	12	0.876	Bueno
Total (24 ítems)	24	0.859	Bueno

Nota: Nivel de confiabilidad según George y Mallery (2003): $\alpha > 0.9$ = Excelente; $\alpha > 0.8$ = Bueno; $\alpha > 0.7$ = Aceptable.

IV. RESULTADOS

IV.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Nivel de GP percibido por los ciudadanos de la MDVLH, 2026 (n = 384)

Nivel	Rango de puntaje	f	%
Bajo	10 – 23	92	24.0
Medio	24 – 37	215	56.0
Alto	38 – 50	77	20.0
Total		384	100.0

Nota. Elaboración propia. Datos obtenidos mediante la Encuesta de Percepción Ciudadana aplicada a ciudadanos residentes del distrito de Víctor Larco Herrera, primer semestre 2026. La escala de puntaje corresponde a la suma de los 10 ítems de V1 con escala Likert de 1 a 5. Los rangos se determinaron mediante la regla de tres intervalos iguales sobre el rango total del instrumento.

La tabla 3 muestra que más de la mitad de los ciudadanos encuestados —el 56%— percibe la GP de la MDVLH en un nivel medio, mientras que el 24% la ubica en un nivel bajo y únicamente el 20% en un nivel alto. Este resultado indica que la municipalidad ha avanzado en algunos procesos de modernización que son reconocidos por el ciudadano, pero que aún no consolida una gestión interna percibida como de alto desempeño por la mayoría de la población.

Tabla 4

Nivel de calidad del servicio percibido por dimensiones SERVQUAL en la MDVLH, 2026 (n = 384)

Dimensión		M	DE	Nivel perceptivo
Elementos Tangibles		3.9	0.65	Alto
Seguridad y Empatía	y	3.4	0.88	Medio
Capacidad de Respuesta	de	3.1	0.92	Medio
Fiabilidad		2.8	1.10	Bajo
Promedio general		3.3	0.89	Medio

Nota. Elaboración propia. M = media aritmética en escala Likert 1–5; DE = desviación estándar. Los niveles perceptivos se determinaron sobre la siguiente escala de interpretación: 1.0–2.4 = Muy bajo; 2.5–3.0 = Bajo; 3.1–3.5 = Medio; 3.6–4.0 = Alto; 4.1–5.0 = Muy alto. El promedio general corresponde a la media de las cuatro dimensiones ponderadas igualmente.

La tabla 4 revela una distribución heterogénea de la calidad percibida según dimensión. Los Elementos Tangibles alcanzan el puntaje más alto (M = 3.9), evidenciando que la infraestructura física y los canales digitales de la municipalidad son bien valorados. En el extremo opuesto, la Fiabilidad obtiene el puntaje más bajo de todo el estudio (M = 2.8), ubicándose en nivel bajo y constituyendo la brecha más crítica entre las expectativas ciudadanas y el servicio efectivamente recibido. La Capacidad de Respuesta (M = 3.1) y la Seguridad y Empatía (M = 3.4) se sitúan en nivel medio, indicando desempeño regular en los ámbitos de atención inmediata y calidez en el trato.

IV.2. Resultados inferenciales: prueba de hipótesis

IV.2.1. Hipótesis general

HG: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la GP y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la GP y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre GP y Calidad del Servicio en la MDVLH, 2026 (n = 384)

		GP	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.712**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	n	384	384

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). El coeficiente Rho de Spearman se seleccionó por corresponder a un diseño no experimental con variables ordinales en escala Likert. Elaboración propia.

Dado que $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta HG. El coeficiente $\rho = 0.712$ indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Adicionalmente, el modelo de regresión lineal aplicado como análisis complementario arrojó un coeficiente de determinación $R^2 = 0.507$, lo que significa que la GP explica el 50.7% de la variabilidad observada en la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH.

IV.2.2. Hipótesis Específica 1

HE1: El planeamiento estratégico de la MDVLH se relaciona de manera positiva y significativa con la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos en el año 2026.

H₀₁: El planeamiento estratégico no se relaciona significativamente con la fiabilidad del servicio.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre Planeamiento Estratégico y Fiabilidad del servicio en la MDVLH, 2026 (n = 384)

Relación	Coeficiente ρ	Sig. (bilateral)	Decisión
Planeamiento Estratégico → Fiabilidad	.654**	.001	Se acepta HE1

Nota. ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). La dimensión Planeamiento Estratégico se midió con los ítems 1 y 2 del cuestionario V1; la Fiabilidad corresponde a los ítems 1 y 2 del cuestionario V2. Elaboración propia.

Con $p = 0.001 < 0.05$, se rechaza H_{01} y se acepta HE1. El coeficiente $\rho = 0.654$ denota una correlación positiva considerable: a mejor comunicación de metas, mayor pertinencia de obras y mayor alineación al POI, mayor es la percepción ciudadana de que la municipalidad cumple sus compromisos de servicio en los plazos ofrecidos.

IV.2.3. Hipótesis Específica 2

HE2: La simplificación administrativa de la MDVLH se relaciona de manera positiva y significativa con la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos en el año 2026.

H₀₂: La simplificación administrativa no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta.

Tabla 7

Correlación de Spearman entre Simplificación Administrativa y Capacidad de Respuesta en la MDVLH, 2026 (n = 384)

Relación	Coeficiente ρ	Sig. (bilateral)	Decisión
Simplificación Administrativa → Capacidad de Respuesta	.782**	.000	Se acepta HE2

Nota. ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). La dimensión Simplificación Administrativa se midió con los ítems 5 al 10 del cuestionario V1; la Capacidad de Respuesta corresponde a los ítems 3 y 4 del cuestionario V2. Esta correlación es la más elevada del estudio. Elaboración propia.

Con $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_{02} y se acepta HE2. El coeficiente $\rho = 0.782$ constituye la correlación más alta registrada en la investigación, indicando que la reducción de trámites presenciales, la digitalización de procesos y la transparencia en la fiscalización son los factores de la GP que mayor impacto producen en la percepción ciudadana de rapidez y disposición de ayuda por parte de la municipalidad.

IV.2.4. Hipótesis Específica 3

HE3: La gestión de recursos humanos de la MDVLH se relaciona de manera positiva y significativa con la empatía y seguridad del servicio percibidas por los ciudadanos en el año 2026.

H₀₃: La gestión de recursos humanos no se relaciona significativamente con la empatía y seguridad del servicio.

Tabla 8

Correlación de Spearman entre Gestión de Recursos Humanos y Empatía y Seguridad del servicio en la MDVLH, 2026 (n = 384)

Relación	Coefficiente ρ	Sig. (bilateral)	Decisión
Gestión de Recursos Humanos → Empatía y Seguridad	.623**	.000	Se acepta HE3

Nota. ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). La dimensión Gestión de Recursos Humanos se midió con los ítems 3 y 4 del cuestionario V1; las dimensiones Empatía y Seguridad corresponden a los ítems 7 al 11 del cuestionario V2. Elaboración propia.

Con $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_{03} y se acepta HE3. El coeficiente $\rho = 0.623$ indica una correlación positiva moderada-alta: las prácticas de formación continua, el trato profesional del personal y el desarrollo de competencias relacionales se asocian de manera significativa con cómo el ciudadano percibe la calidez, la comprensión de sus necesidades y la confianza que le genera la atención municipal.

Tabla 9

Resumen comparativo de los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos por hipótesis, MDVLH 2026

Hipótesis	Dimensión V1	Dimensión V2	ρ	p	Magnitud	Decisión
HG	GP (global)	Calidad del Servicio (global)	.712	.000	Alta	Acepta HG
HE1	Planeamiento Estratégico	Fiabilidad	.654	.001	Considerable	Acepta HE1

HE2	Simplificación Administrativa	Capacidad de Respuesta	.782	.000	Alta	Acepta HE2
HE3	Gestión de Recursos Humanos	Empatía y Seguridad	.623	.000	Moderada-alta	Acepta HE3

Nota. La clasificación de la magnitud del coeficiente sigue los criterios de Hernández-Sampieri et al. (2014): 0.00–0.19 = muy débil; 0.20–0.39 = débil; 0.40–0.59 = moderada; 0.60–0.79 = considerable; 0.80–1.00 = muy fuerte. $R^2 = 0.507$ (modelo de regresión lineal aplicado sobre la HG como análisis complementario). Elaboración propia.

V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

V.1. Discusión del objetivo general: vínculo entre GP y calidad del servicio

En esta investigación el objetivo general se centró en determinar si existía o no relación entre la GP y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - 2026; cuyos resultados para la relación de ambas variables obtuvieron una correlación positiva alta ($p = 0.712$, $p = 0.000$), el modelo de regresión lineal simple evidenció que la GP explicaba el 50.7% de la variabilidad en la calidad del servicio percibida ($R^2 = 0.507$), por tanto se oscila entre la aceptación o rechazo de la hipótesis nula enriqueciendo la hipótesis general de la investigación.

Este hallazgo se encuentra en concordancia con los fundamentos de los cuatro modelos teóricos que soportan el estudio. Es desde la óptica de la Nueva GP (Osborne & Gaebler, 1992) que la correlación obtenida valida que las instituciones que aplican principios de orientación al ciudadano-cliente, planeamiento por resultados y simplificación de los procesos generan niveles de satisfacción percibidos superiores. La orientación al resultado -que sintetizan Osborne y Gaebler en el principio de que “lo que se mide, se hace”- se verifica empíricamente en la MDVLH: las dimensiones de la gestión que presentan indicadores de seguimiento más avanzados (digitalización, transparencia) son precisamente las que presentan las mayores correlaciones con la calidad percibida.

Desde el Modelo de Valor Público de Moore (1995) los resultados son especialmente claros. Una municipalidad con gran capacidad para recaudar no genera valor público de manera automática si el ciudadano no percibe que los servicios de los que se hace uso justifican aquella capacidad.

Que la GP en el nivel medio consta de una calidad del servicio percibida que también en el nivel medio — con la fiabilidad en el nivel bajo ($M = 2.8$) — es claramente una manifestación del déficit de valor público que Moore identifica cuando la producción institucional no se traduce en valor percibido por el ciudadano. Que el $R^2 = 0.507$ confirme, además que la GP explica algo más

que la mitad de la calidad percibida es una cuestión que deja un espacio vacío de casi el 50% con causas contextuales no controladas que el diseño transversal de la presente investigación no controla. Aprovechamos la ocasión para resaltar que esto es compatible con la concepción multifactorial a la que se adhiere el valor público de Moore.

En el aspecto de los antecedentes, los resultados de esta investigación corroboran los de Ledesma (2024), el cual halló en un municipio de la región La Libertad un coeficiente de correlación de $p = 0.829$ entre gestión por resultados y calidad del servicio, así como los de Meza (2025) que observa una relación positiva y significativa entre modernización de la GP y calidad de servicio en un municipio de la provincia de Trujillo; el coeficiente hallado en el presente estudio ($p = 0.712$) es algo más conservador que el de Ledesma, diferencia que se podría explicar porque dicho estudio tiene como sujeto de investigación a trabajadores municipales —quienes tienen un mayor conocimiento de primera mano de los procesos internos— mientras que el presente estudio interroga a los ciudadanos, cuya percepción queda mediatizada por la experiencia concreta de utilización de los servicios.

Pero al mismo tiempo, el hallazgo de Escobar y Arias (2025), que proporciona confirmación de una relación positiva y consistente entre calidad de la GP municipal y la satisfacción ciudadana en el contexto latinoamericano, y la conclusión de Pozo et al. (2024) sobre las brechas que se dan entre documentos de gestión formal y la aplicación práctica de tal gestión, constituye el marco comparativo que, a partir de evidencias obtenidas en 2026, permite asegurar que los resultados de la MDVLH no son un caso singular, sino la expresión local de una práctica de modernización incompleta, tal y como sucede en la región.

La paradoja central que se identifica en el estudio que da base a la MDVLH, consistente en la alta infraestructura digital (Elementos Tangibles: $M = 3.9$) y en la baja fiabilidad percibida ($M = 2.8$), es validada por el trabajo de Dávila et al. (2024), en cuyo estudio se documenta el mismo fenómeno en municipalidades peruanas estudiadas en el marco de la Teoría de las Organizaciones Inteligentes, y también coincide con el trabajo de Morales-Garrido et al.

Del mismo modo, Rodríguez y Salinas (2025), quienes dieron a conocer en instituciones del ámbito público de Trujillo que los elementos tangibles son bien calificados, mientras que las dimensiones relacionales cuentan con valores deficientes. Esta coincidencia de la evidencia local, nacional e internacional permite sostener que la brecha gestión–calidad del MDVLH responde a causas estructurales más que a la gestión particular de una administración: es el producto de un modelo de modernización que ha priorizado la infraestructura por encima de la cultura organizacional, y el cumplimiento operativo por encima del abastecimiento de las expectativas ciudadanas.

V.2. Discusión del objetivo específico 1: planeamiento estratégico y fiabilidad

El objetivo específico primero fue establecer qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad del servicio. Los hallazgos también indican una correlación positiva elevada ($\rho = 0.654$, $p = 0.001$), confirmando que, mayor claridad sobre las metas comunicadas, mayor pertinencia de las obras ejecutadas y mayor alineación de la gestión al Plan Operativo Institucional, mayor percepción ciudadana de que la municipalidad cumple sus compromisos en los plazos ofrecidos.

Este resultado tiene una interpretación especialmente motivólica dado que, tal y como afirma Moore (1995), el planeamiento estratégico es el medio por el cual una organización pública se define acerca de qué es importante producir y cómo sabrá que se está cumpliendo. A partir del momento que planea lo hace de forma clara, comunicable y ejecutable, el ciudadano obtiene de él la fiabilidad; la institución hace lo que dice que hará.

El déficit detectado en esta dimensión que en este estudio tiene la media más baja de V2 ($M = 2.8$) indica que los planes municipales de la MDVLH no son considerados como ejecutados con la consistencia esperada, deteriorando la confianza de la población en la institución sea cual sea el importe destinado a la infraestructura. López-Lemus (2023) mostró, en el caso de organizaciones públicas en México, que el planeamiento estratégico es la dimensión de gestión con el mayor poder explicativo de la calidad del servicio, hallazgo que este

estudio corrobora en el contexto municipal peruano: $p = 0.654$ es el segundo coeficiente más elevado del estudio tras la simplificación administrativa.

En la esfera local, la indagación de la MDVLH realizada por Vásquez (2021) achaca las dificultades en el seguimiento de los planes operativos a una fuente recurrente de brechas de la gestión y demuestra que esta problemática de la fiabilidad percibida se encuentra en la gestión del plan de operaciones antes de las fechas del periodo de estudio y que la presente investigación la valida a partir de evidencias estadísticas. La fiabilidad es, desde el Nuevo Servicio Público (Denhardt & Denhardt, 2003), la dimensión de la calidad más íntimamente ligada al principio de la rendición de cuentas: una municipalidad que cumple aquello que ha planeado y que expresa aquello que ha ejecutado, está ejerciendo, en términos de los Denhardt, la gobernanza democrática en su dimensión más concreta. El hecho de que sea específicamente esta dimensión la que arroja la puntuación máxima más baja de las que recoge la investigación, con una media de $M = 2,8$, es un fiel reflejo de que la brecha entre el planeamiento formal y la ejecución percibida es el principal obstáculo de la MDVLH en su misión de construir legitimidad institucional.

V.3. Discusiones del objetivo específico 2: simplificación administrativa y capacidad de respuesta.

El objetivo específico 2 fue determinar de qué forma se relacionan la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta de la GP del servicio. Los resultados afloran la correlación máxima del estudio, con $p=0.782$, $p=0.000$, lo que indica que la reducción de trámites, la digitalización de los trámites y la transparencia, en relación con la fiscalización, son los factores de la GP que impactan más sobre la forma en la que percibe la atención rápida y eficiente.

La comprobación de este resultado se refiere a la premisa del principio de gobierno empresarial que menciona Osborne y Gaebler (1992), que sostiene que la simplificación de los trámites burocráticos genera un aumento en la capacidad de respuesta institucional y que ello va ligado a dar una mejor respuesta al ciudadano. La digitalización de trámites en la MDVLH, que emerge expresada en la elevada media de los Elementos Tangibles ($M = 3.9$) y en, por

otra parte, el 72% de ítems aprobados en relación a la digitalización, parece suponer una cierta mejora en la percepción de la capacidad de respuesta ($M = 3.1$), aunque sitúa a esta misma respuesta en la categoría de media, lo que hace pensar que la modernización digital a la que se hace referencia no ha acabado de generar el impacto deseado y esperado a la hora de experimentar la respuesta del ciudadano.

La revisión sistemática de Flores et al. (2023) realizó una investigación sobre los municipios peruanos, confirmándose que los trámites simplificados y la digitalización son las dimensiones que se encuentran con la más alta correlación con la satisfacción ciudadana de los gobiernos locales, la cual es totalmente consistente con el resultado aquí arribado. "En el lado latinoamericano, Escobar y Arias (2025 y Butkus et al. (2023) informan que la capacidad de respuesta es la dimensión de calidad más sensible a las mejoras en la gestión de los procesos administrativos), también reafirmando este hallazgo. En adición, el antecedente local Anónimo (2024c) informa de una correlación de $p = 0.593$ en una municipalidad provincial de La Libertad entre calidad del servicio al cliente y satisfacción del usuario, siendo las demoras en los trámites la principal fuente de insatisfacción, tal y como corrobora que la capacidad de respuesta es un indicador clave de la experiencia ciudadana de los gobiernos locales liberteños.

V.4. Discusión del objetivo específico 3: gestión de recursos humanos, empatía y seguridad

El tercer objetivo específico analizó la interacción que se produjo entre la gestión de recursos humanos y las dimensiones de empatía y seguridad del servicio. Los resultados obtenidos confirmaron los datos deducidos en la segunda hipótesis de la investigación; es decir, se obtuvieron unos resultados de correlación positiva moderada-alta con el valor de $p = 0.623$ ($p = 0.000$), es decir, que las prácticas de gestión y formación profesional continua, el desarrollo de competencias relacionales y la atención profesionalizada del personal municipal se convierten en variables explicativas significativas de la percepción ciudadana de la calidez, la comprensión y la confianza durante la atención.

Este hallazgo es el que más directamente establece la conexión entre el Nuevo Servicio Público de Denhardt y Denhardt (2003) y la evidencia empírica. El principio de "servir en lugar de dirigir" establece que la calidad relacional del servicio —lo que siente el ciudadano cuando es atendido y no cómo él percibe si su trámite se ha resuelto o no— depende en gran medida de cómo el personal académico o público ha sido formado, orientado y valorado respecto al ciudadano como sujeto de derechos. El coeficiente que se obtiene ($\rho = 0.623$) es la demostración empírica de que dicha formación cuenta y que su ausencia se traduce en la distancia que existe entre la Seguridad y la Empatía que se percibe ($M = 3.4$) y los Elementos Tangibles ($M = 3.9$): el ciudadano percibe que tiene una municipalidad moderna, aunque no necesariamente siente que es tratado con la empatía que todo ello debería conllevar.

Morales-Garrido et al. (2025), en su investigación sobre hospitales públicos de Trujillo utilizando el modelo SERVQUAL, encontraron que precisamente las dimensiones de empatía y seguridad son también las de peor puntuación en las instituciones públicas de la ciudad, confirmando que esta carencia relacional es una tendencia más allá del municipio y es una particularidad estructural de la gestión del talento humano del sector público de Trujillo. En paralelo, Dávila et al. (2024) encontraron que la formación continua y la cultura organizacional de receta civil son los factores de gestión más asociados a la mejoría de la calidad relacional del servicio en municipalidades peruanas, en lo cual es directamente coherente la hipótesis que la presente investigación corrobora.

Desde el Modelo de Valor Público de Moore (1995), la gestión de recursos humanos es el componente de la capacidad de asumir el riesgo más complicado de construir y el más determinante del valor percibido, porque es el que le da cara al servicio. Una municipalidad puede dotarse de un sistema de burocracia digital y renovar sus instalaciones, pero si el funcionario que atiende al ciudadano no tiene las competencias relacionales para sentirle comprendido y seguro, la brecha de valor público persiste. Y, lo que es más importante, los resultados de esta investigación lo corroboran: la gestión de RRHH tiene correlación significativa con la empatía y seguridad ($\rho = 0,623$), pero esta correlación es la más baja de las tres específicas, es decir, la dimensión que presenta mejor margen de mejora para la institución.

VI. CONCLUSIONES

El resultado final

La relación entre GP y calidad en el servicio que los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera experimentaron en el año 2026 es positiva y relevante ($p = 0.712$, $p = 0.000$), con un poder explicativo del 50.7% de la variabilidad de la calidad percibida ($R^2 = 0.507$). Así, la calidad de la gestión interna, medida a partir de las dimensiones de planeamiento estratégico, simplificación administrativa y gestión de recursos humanos, representa un determinante importantísimo de la experiencia de servicio que percibe el ciudadano de Víctor Larco Herrera.

La dicotomía estructural del distrito - alta eficacia recaudatoria y actualización tecnológica en constatación (Elementos Tangibles: $M=3.9$) que ensanchan la percepción de la fiabilidad deficitaria ($M=2.8$) y una práctica de la capacidad pública en un 56% de dominio medio - deja claro que la inversión en infraestructuras no puede ser un reemplazo de la reforma de los procesos de la gestión interna como la condición para generar valor público real y duradero.

Conclusión específica 1

se estableció que el planeamiento estratégico de la MDVLH se relaciona de manera positiva y significativa con la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos ($p = 0.654$, $p = 0.001$). La fiabilidad es la dimensión con el puntaje más bajo de todo el estudio ($M = 2.8$), lo que indica que la brecha más crítica de la calidad percibida en la MDVLH radica en el incumplimiento de los plazos prometidos, la resolución deficiente de reclamos y la falta de consistencia entre los compromisos institucionales y la ejecución real. En esta perspectiva, el vecino observa una ordenación del consocio que no comunica claramente sus metas, que no prioriza obras que sean relevantes frente a las necesidades del vecino y que no alinea su gestión al POI de una forma que se pueda determinar e inspeccionar, lo que lleva al vecino a percibir una institución que no cumple lo que promete y que, de este modo, erosiona la confianza institucional (si bien la modernización tecnológica existe).

Conclusión específica 2

Se estableció que la simplificación administrativa se asocia positivamente y resulta significativa respecto a la capacidad de respuesta que perciben los ciudadanos ($p=0.782$, $p=0.000$). Este hallazgo contrasta con las conclusiones del trabajo de investigación al establecer que la eliminación de trámites presenciales, la digitalización de procesos y la transparencia de la fiscalización se asimilan a las variables de la GP que más relacionado están con la percepción ciudadana de una atención rápida y eficiente. A pesar de que la Capacidad de Respuesta se encuentra en un nivel medio ($M=3.1$), el coeficiente obtenido deja entrever que mejoras en la simplificación administrativa permitirían los aumentos más relevantes en la satisfacción ciudadana global, convirtiéndola en la intervención de compensación mayor para la MDVLH.

Conclusión específica 3

Se determinó y confirmó que la gestión de los recursos humanos de la MDVLH se relaciona positivamente y es significativa con las dimensiones de empatía y seguridad del servicio percibidas por los ciudadanos ($p=0.623$, $p=0.000$). Esta conclusión pone de relieve que la calidad relacional del servicio —lo que el ciudadano siente cuando es atendido, más allá de que su trámite esté resuelto o no— depende en un alto grado de qué tipo de formación, desarrollo y orientación hacia el ciudadano provincial del personal municipal se les ha proporcionado. La correlación, aunque es la más baja de las tres hipótesis específicas, también indica que es la dimensión a mejorar: la Empatía y Seguridad percibidas se obtienen en un nivel medio ($M=3.4$), por encima de la Fiabilidad, pero por debajo de lo esperado dada la inversión institucional en infraestructura, lo que indica que el capital humano sigue siendo una de las últimas eslabones de la cadena de la modernización de la administración pública.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendación 1

La Gerencia Municipal de la MDVLH adoptará un Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio basado en el modelo SERVQUAL como un instrumento de monitoreo institucional permanente aplicando la encuesta de percepción ciudadana de forma semestral y vinculando las respuestas obtenidas al programa de programación del Plan Operativo Institucional, logrando con ello ir cerrando el bucle entre gestión interna y experiencia ciudadana que el presente estudio ha identificado como la brecha estructural central: solo se puede tomar decisiones presupuestales y organizacionales que produzcan valor público de forma real cuando se hace una medida sistemática de lo que el ciudadano percibe.

Se sugiere llegar a hacer públicos los resultados del sistema, darlos a conocer a la ciudadanía a través del portal institucional y ponerlos en discusión en sesiones de rendición de cuentas con la ciudadanía vecina para entregar no sólo la medición sino un mecanismo de gobernanza democrática siguiendo el principio de gobierno abierto de la PNMGP al 2030.

Recomendación 2

La Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto de la MDVLH debe implementar un Sistema de Trazabilidad de Trámites en Tiempo Real, del tipo de plataforma de seguimiento de expedientes desde el portal y la aplicación institucional móvil, que dé noticia a la ciudadanía de la situación de su solicitud, en qué área se encuentra, cuál es el plazo comprometido y quién es el funcionario responsable.

Con esta elección se logra atacar de forma directa el cuello de botella fundamental que se había detectado en el estudio: la fiabilidad en sentido general ($M = 2,8$). Esta última en gran medida, está determinada por el incumplimiento de los plazos y la falta de información sobre el estado de los trámites; adicionalmente, establecer un sistema de alerta automática al ciudadano por el cual le avise cuando su trámite se encuentre próximo a

culminar, es un intento por generar el compromiso proactivo que la fiabilidad institucional conlleva el tener que ser percibida como real.

Recomendación 3

La Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, en coordinación con la Subgerencia de Tecnologías de la Información, debe ejecutar perfectamente una Auditoría de Tiempos de Procesos y Reingeniería Administrativa de las áreas que exigen mayor volumen de atención: Licencias de Funcionar, Autorizaciones de Obras, Atención de Reclamos y Servicios de Serenazgo. Esta Auditoría consistirá en mapear el flujo de cada proceso, desde el punto de contacto del ciudadano hasta la resolución de una determinada consulta, reclamo o solicitud (una vez más, se recogieron las definiciones y tipos de servicio que demanda la ciudadanía que tuvo que ver la atención en las áreas más relevantes en la atención pública) -identificar aquellas partes que no añaden valor y eliminarlas mediante la automatización de estos segmentos o la simplificación normativa- a fin de hacer una auditoría muy elaborada de este proceso y que conlleve como objetivo concreto reducir al menos un 30% los tiempos de respuesta que se presentan en los procesos de mayor demanda a partir del primer año de implementación.

Dicha recomendación tiene su razón de ser porque la simplificación administrativa es el de mayor correlación con los niveles de calidad percibidos en el estudio ($p = 0.782$), es decir, cada mejora percibida en este campo, si se implementa, producirá la mayor satisfacción ciudadana - o el mayor retorno en satisfacción ciudadana por cuanto de la inversión institucional que se haga.

Recomendación 4

La Gerencia de Recursos Humanos de la MDVLH debe diseñar e implementar un Programa Institucional de Desarrollo de Competencias Relacionales del Servidor Municipal con carácter obligatorio para todo el personal de atención directa al ciudadano a saber: el personal de serenazgo, ventanilla, orientación y mesa de partes. El programa debe incluir módulos de comunicación asertiva, manejo de situaciones de conflicto con el ciudadano, lenguaje claro y técnicas de atención personalizada con enfoque en dignidad ciudadana y además el programa debe incluir pruebas de evaluación semestrales en estas

competencias vinculadas a incentivos no monetarios y el reconocimiento institucional con el fin de generar un sentido de pertenencia a una cultura organizacional enfocada al servicio y que se refleje conforme a la premisa de "servir en vez de dirigir" del Nuevo Servicio Público (Denhardt & Denhardt, 2003).

Esta recomendación se fundamenta precisamente porque la gestión de RRHH es el de menor correlación con su dimensión de calidad asociada ($p = 0.623$), lo que significa que es el campo donde la brecha entre el potencial en la gestión y el resultado percibido por el ciudadano es todavía mayor y por ende el potencial donde pueden plantearse intervenciones de mejora estratégica para lograr los mayores saltos cualitativos en la experiencia de servicio.

VIII. REFERENCIAS

- Ampuero Salas, D. N., y Pari Coaquira, A. A. (2024). Análisis del nivel de influencia del gobierno digital en la modernización de la GP en un Gobierno Local del Perú, periodo 2024. *Veritas et Scientia*, 13(2), 268–281. <https://doi.org/10.47796/ves.v13i2.1135>
- Bastidas Villanes, D., & Pisconte Ramos, J. (2009). GP. Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral (IDEA Internacional).
- Castillo, P. (2022). Índice de calidad de GP de municipalidades en Perú. *Revista Estudios Económicos*, 42, 75–104. Banco Central de Reserva del Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/42/ree-42-castillo.pdf>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Favero, N., Walker, R. M., y Zhang, J. (2024). A dynamic study of citizen satisfaction: Replicating and extending classic models. *Public Management Review*, 27, 1588–1606. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2304130>
- Flores Yallico, C. P., Bueno, D. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Cóndor, J. C., y Ubillús Farfán, S. W. (2023). Simplificación administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Revista InveCom*. <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/4180>
- INEI. (2022). Perú: Población total proyectada al 30 de junio por departamento, provincia y distrito, 2018-2025. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones*. Enero–junio 2024. INEI. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/5940688-peru->

[percepcion-ciudadana-sobre-gobernabilidad-democracia-y-confianza-en-las-instituciones-enero-junio-2024](#)

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2025). *Perú: Indicadores de gestión municipal 2024*. INEI. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/6419443-peru-indicadores-de-gestion-municipal-2024>
- Julca, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes en el distrito de Víctor Larco Herrera [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].
- Ledesma, A. (2024) Gestión por resultados y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, 2024. Universidad San Ignacio de Loyola, Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/550f99f6-7380-44b6-b86c-606979d8ed0a>
- López, A., & Fernández, R. (2024). Impacto de la modernización administrativa en la satisfacción del ciudadano: Un análisis comparativo en municipios de la Red de Ciudades Inteligentes. *Revista Iberoamericana de Gobierno Local*, 12(2), 45-67.
- Martínez, J., & Solís, P. (2023). Gobernanza y eficiencia en servicios locales: El modelo de gestión por resultados. *Gestión y Política Pública*, 32(1), 89-112.
- Meza, M. Modernización de la GP y calidad de servicio en contribuyentes de una municipalidad distrital, Provincia de Trujillo, Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/162874>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Tramo I – Compromiso 2: Mejora de los niveles de recaudación del impuesto predial*. MEF. https://mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/Indicador_2_2_municipalidades_e_f_g.pdf

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2026). *Resolución Ministerial N° 178-2026-EF/50: Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal*. MEF.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Moore, M. H. (2021). Creating public value: The core idea of strategic management in government. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), e219. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.219>
- Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera. (2024). *Municipalidad*. MDVLH. <https://munivictorlarco.gob.pe/municipalidad/>
- Nie, L., y Wang, H. (2023). Government responsiveness and citizen satisfaction: Evidence from environmental governance. *Governance*, 36(4), 1125–1146. <https://doi.org/10.1111/gove.12723>
- OCDE. (2025). *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2025*. OECD Publishing.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2023). *Government at a glance 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024a). *OECD survey on drivers of trust in public institutions – 2024 results*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024b). *Government at a glance: Latin America and the Caribbean 2024*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4abdba16-en>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2025). *OECD survey on drivers of trust in public institutions in Latin America and the Caribbean 2025: Results*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/en/publications/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-p>

public-institutions-in-latin-america-and-the-caribbean-2025-results_ea3385cf-en.html

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

PCM. (2025). Reporte de seguimiento de la Política Nacional de Modernización de la GP al 2030. Secretaría de GP - Presidencia del Consejo de Ministros.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Política nacional de modernización de la GP al 2030* (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM). PCM.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5276755/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf>

Programa GFP Subnacional. (2024, 8 de enero). *Municipalidades logran récord histórico de recaudación predial 2023 con el apoyo del Programa GFP Subnacional*.

<https://www.gfpsubnacional.pe/2024/01/08/municipalidades-cumplen-con-meta-recaudatoria-predial-del-programa-de-incentivos-2023-del-mef-con-el-apoyo-del-programa-gfp-subnacional/>

Ramírez, M. (2023). Gestión por resultados y la calidad de los servicios básicos en las municipalidades distritales de la provincia de Trujillo [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2021). Metodología y diseños en la investigación científica (6.^a ed.). Universidad Ricardo Palma.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO)

Instrumento de Recolección de Datos

Encuesta de Percepción Ciudadana: Gestión y Calidad Municipal 2026

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) la opción que mejor represente su opinión, donde: 1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Indiferente | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo

Variable 1: GP

Ítems / Indicadores	1	2	3	4	5
Dimensión: Planeamiento Estratégico					
1. ¿Considera que la municipalidad comunica claramente sus metas y proyectos para el beneficio del distrito?					
2. ¿Siente que las obras realizadas en Víctor Larco responden a las necesidades reales de los vecinos?					
Dimensión: Gestión de Recursos Humanos					
3. ¿El personal municipal demuestra conocimiento y preparación técnica al resolver sus dudas?					
4. ¿Recibe usted un trato respetuoso y profesional por parte de los trabajadores de la municipalidad?					
Dimensión: Simplificación Administrativa (Digitalización)					
5. ¿Los trámites a través de la plataforma digital municipal son rápidos y fáciles de realizar?					
6. ¿Se ha reducido la cantidad de documentos físicos requeridos gracias a la modernización del sistema?					
7. ¿La municipalidad utiliza redes sociales y web para rendir cuentas de forma transparente?					
8. ¿Considera que los sistemas de seguridad ciudadana (cámaras/GPS) están integrados tecnológicamente?					
9. ¿El presupuesto municipal se refleja en el mantenimiento constante de parques y bermas del distrito?					

Ítems / Indicadores	1	2	3	4	5
10. ¿Percibe usted que existe una fiscalización efectiva hacia los negocios y el transporte en el distrito?					

Variable 2: Calidad del Servicio (Modelo SERVQUAL)

Ítems / Indicadores	1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad					
1. ¿La municipalidad cumple con los plazos prometidos para la entrega de documentos o licencias?					
2. Cuando usted presenta un reclamo, ¿la municipalidad lo resuelve de manera definitiva y correcta?					
Dimensión: Capacidad de Respuesta					
3. ¿El servicio de seguridad (Serenazgo) y limpieza pública responde con rapidez ante una emergencia?					
4. ¿Los funcionarios municipales muestran disposición inmediata para ayudar al ciudadano cuando hay problemas?					
Dimensión: Elementos Tangibles					
5. ¿Las instalaciones físicas de la municipalidad se encuentran limpias, modernas y bien señalizadas?					
6. ¿Los canales digitales (Web/App) de la municipalidad son visualmente atractivos y funcionan sin errores?					
7. ¿Se siente seguro al realizar pagos o trámites de datos personales en la ventanilla/web municipal?					
8. ¿La presencia del Serenazgo en su zona le brinda una sensación de protección real?					
9. ¿El horario de atención de la municipalidad se ajusta a sus necesidades como ciudadano?					
10. ¿Siente que los funcionarios comprenden sus problemas específicos y buscan soluciones personalizadas?					
11. ¿La información que brindan los orientadores es precisa y consistente en todas las áreas?					

Ítems / Indicadores	1	2	3	4	5
12. ¿Se cumplen las promesas de mantenimiento de pistas y veredas en los plazos anunciados?					
13. ¿El tiempo de espera en las colas presenciales es menor a 15 minutos?					
14. ¿La municipalidad cuenta con buzones de sugerencias que generan cambios reales en el servicio?					

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla A2.1

Operacionalización de las variables Gestión Pública y Calidad del Servicio — MDVLH 2026

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Niveles y rangos
V1 Gestión Pública (Bastidas & Pisconte, 2009)	Conjunto de acciones que realiza la municipalidad para planificar, organizar y ejecutar servicios en beneficio del ciudadano.	Planeamiento Estratégico	Comunicación de metas. Pertinencia de obras al POI.	P1, P2	Ordinal 1 (Likert 1–5)	Bajo: 10–23 Medio: 24–37 Alto: 38–50
		Gestión de Recursos Humanos	Competencia técnica del personal. Trato profesional al ciudadano.	P3, P4	Ordinal 1 (Likert 1–5)	Bajo: 10–23 Medio: 24–37 Alto: 38–50
		Simplificación Administrativa	Digitalización de trámites. Reducción de documentos. Transparencia. Seguridad ciudadana. Mantenimiento distrital. Fiscalización.	P5, P6, P7, P8, P9, P10	Ordinal 1 (Likert 1–5)	Bajo: 10–23 Medio: 24–37 Alto: 38–50
V2 Calidad del Servicio (Parasuraman et al., 1988 — SERVQUAL)	Grado de satisfacción percibido por el ciudadano respecto al cumplimiento de sus expectativas sobre los servicios prestados por la MDVLH.	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos. Resolución de reclamos.	P1, P2	Ordinal 1 (Likert 1–5)	Muy bajo: 1.0–2.4 Bajo: 2.5–3.0 Medio: 3.1–3.5 Alto: 3.6–4.0 Muy alto: 4.1–5.0
		Capacidad de Respuesta	Rapidez de Serenazgo/limpieza. Disposición inmediata de funcionarios.	P3, P4	Ordinal 1 (Likert 1–5)	Muy bajo: 1.0–2.4 Bajo: 2.5–3.0 Medio: 3.1–3.5 Alto: 3.6–4.0 Muy alto: 4.1–5.0
		Elementos Tangibles	Modernidad de instalaciones.	P5, P6	Ordinal 1	Muy bajo: 1.0–2.4 Bajo:

			Funcionalidad de canales digitales.		(Likert 1-5)	2.5-3.0 Medio: 3.1-3.5 Alto: 3.6-4.0 Muy alto: 4.1-5.0
		Seguridad y Empatía	Seguridad en pagos. Protección real del Serenazgo. Horario de atención. Comprensión de necesidades. Información consistente. Cumplimiento de promesas. Tiempo de espera. Buzones con efecto.	P7-P14	Ordinal (Likert 1-5)	Muy bajo: 1.0-2.4 Bajo: 2.5-3.0 Medio: 3.1-3.5 Alto: 3.6-4.0 Muy alto: 4.1-5.0

Nota. Elaboración propia basada en Bastidas y Pisconte (2009) para V1, y en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) para V2 — modelo SERVQUAL adaptado al contexto de servicios municipales del Perú.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA FINAL

Tabla A3.1

Matriz de consistencia — Gestión Pública y Calidad del Servicio en la MDVLH, 2026

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Instrumento
¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio en la MDVLH, primer semestre 2026?	Determinar la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	HG: Existe relación positiva y significativa entre la GP y la calidad del servicio en la MDVLH, 2026. ($\rho = 0.712$, $p = .000$).	V1: Gestión Pública V2: Calidad del Servicio	V1: Planeamiento Estratégico Gestión de RRHH Simplificación Administrativa V2: Fiabilidad Capacidad de Respuesta Elementos Tangibles Seguridad y Empatía	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicado Nivel: Descriptivo-correlacional Diseño: No experimental transversal Muestra: $n = 384$ Muestreo: Probabilístico Análisis: Spearman, SPSS v.28	Cuestionario 24 ítems Escala Likert 1–5 Validez: IVC = 0.87 (3 expertos) Confiabilidad: $\alpha = 0.859$ Prueba piloto: $n = 25$
PE1: ¿Cómo se relaciona el planeamiento estratégico con la fiabilidad del servicio en la MDVLH, 2026?	OE1: Establecer la relación entre planeamiento estratégico y fiabilidad del servicio.	HE1: El planeamiento estratégico se relaciona positivamente con la fiabilidad del servicio. ($\rho = 0.654$, $p = .001$).	V1 — D1: Planeamiento Estratégico V2 — D1: Fiabilidad	P1, P2 (V1) P1, P2 (V2)		
PE2: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta del servicio en la MDVLH, 2026?	OE2: Determinar la relación entre simplificación administrativa y capacidad de respuesta del servicio.	HE2: La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta del servicio. ($\rho = 0.782$, $p = .000$).	V1 — D3: Simplificación Administrativa V2 — D2: Capacidad de Respuesta	P5–P10 (V1) P3, P4 (V2)		

PE3: ¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos con la empatía y seguridad del servicio en la MDVLH, 2026?	OE3: Analizar la relación entre gestión de recursos humanos y las dimensiones de empatía y seguridad del servicio.	HE3: La gestión de recursos humanos se relaciona positiva y significativamente con la empatía y seguridad del servicio. ($\rho = 0.623$, $p = .000$).	V1 — D2: Gestión de RRHH V2 — D4: Seguridad y Empatía	P3, P4 (V1) P7-P14 (V2)		
--	---	--	---	----------------------------	--	--

Nota. La hipótesis general y las hipótesis específicas fueron contrastadas mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman con IBM SPSS Statistics v.28. Los coeficientes entre paréntesis corresponden a los resultados obtenidos en la muestra definitiva ($n = 384$). PE = Problema Específico; OE = Objetivo Específico; HE = Hipótesis Específica. Elaboración propia.

ANEXO 4 FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPE

CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dr. LUIS ALBERTO
GARZÓN CASTILLO**

Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

Que tiene como título: “Influencia de la gestión pública en la calidad del servicio de la **Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2026**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de su especialidad e investigación.

La matriz de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización
3. Matriz de consistencia
4. Matriz de validación de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Svensson Carrillo, Shirley

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable Independiente (VI): Gestión Pública						
Gestión Pública	Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades públicas utilizan sus recursos para el logro de objetivos institucionales (Bastidas Villanes y Pisconte Ramos, 2009).	La gestión pública se mide a través del cumplimiento del POI, la gestión del talento humano y la simplificación administrativa, mediante 10 ítems en escala Likert.	1. Planeamiento Estratégico 2. Gestión de Recursos Humanos 3. Simplificación Administrativa	1. Comunicación de metas, pertinencia de obras, alineación al POI 2. Preparación técnica, trato profesional, formación continua 3. Reducción de trámites, digitalización, transparencia, fiscalización	1-10	Likert 1-5
Variable Dependiente (VD): Calidad del Servicio						
Calidad del Servicio	Juicio global del usuario sobre la excelencia de la prestación del servicio recibida (Parasuraman et al., 1988).	La calidad del servicio se mide a través de las dimensiones del modelo SERVQUAL, mediante 14 ítems en escala Likert.	1. Fiabilidad 2. Capacidad de Respuesta 3. Elementos Tangibles 4. Seguridad y Empatía 5. Satisfacción General	1. Cumplimiento de plazos, resolución de reclamos 2. Rapidez de atención, disposición de ayuda 3. Infraestructura física, canales digitales, modernidad 4. Confianza, comprensión de necesidades, información precisa 5. Tiempos de espera, sugerencias, cumplimiento de promesas	1-14	Likert 1-5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicador	Instrumentos y técnicas
¿Qué relación existe entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2026?	Determinar la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2026.	Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2026.	Gestión Pública	1. Planeamiento Estratégico 2. Gestión de Recursos Humanos 3. Simplificación Administrativa	1. Comunicación de metas, pertinencia de obras, alineación al POI 2. Preparación técnica, título profesional formación continua 3. Reducción de trámites, digitalización, transparencia, fiscalización	Tipo: Investigación aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño de Investigación: No experimental, transversal Nivel: Descriptivo – correlacional Población: Ciudadanos del distrito de Víctor Larco Herrera Muestra: 384 ciudadanos Muestreo: Probabilístico Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de 24 ítems tipo Likert Procesamiento de análisis de datos: Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario tipo Likert fueron codificados, tabulados y procesados utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics. Se aplicó estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, media y desviación estándar) para el análisis de las variables y dimensiones. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por tratarse de variables ordinales en un diseño no experimental. La validez del instrumento se determinó mediante juicio de expertos (IVC promedio = 0,87) y la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,859$), considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad del servicio en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	El planeamiento estratégico se relaciona de manera positiva y significativa con la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.		1. Fiabilidad	1. Cumplimiento de plazos, resolución de reclamos	
¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta del servicio en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	La simplificación administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.	Calidad del Servicio	2. Capacidad de Respuesta 3. Seguridad y Empatía	2. Rapidez de atención, disposición de ayuda 3. Confianza, comprensión de necesidades, información precisa	
¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía y seguridad del servicio en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la empatía y seguridad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	La gestión de recursos humanos se relaciona de manera positiva y significativa con la empatía y seguridad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.				

**MATRIZ VALIDACIÓN DE EXPERTOS:
CUESTIONARIO QUE MIDE: GESTIÓN PÚBLICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
1	¿Considera que la municipalidad comunica claramente sus metas y proyectos para el beneficio del distrito?	✓		✓		✓		
2	¿Siente que las obras realizadas en Víctor Larco responden a las necesidades reales de los vecinos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS							
3	¿El personal municipal demuestra conocimiento y preparación técnica al resolver sus dudas?	✓		✓		✓		
4	¿Recibe usted un trato respetuoso y profesional por parte de los trabajadores de la municipalidad?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (DIGITALIZACIÓN)							
5	¿Los trámites a través de la plataforma digital municipal son rápidos y fáciles de realizar?	✓		✓		✓		
6	¿Se ha reducido la cantidad de documentos físicos requeridos gracias a la modernización del sistema?	✓		✓		✓		
7	¿La municipalidad utiliza redes sociales y web para rendir cuentas de forma transparente?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que los sistemas de seguridad ciudadana (cámaras/GPS) están integrados tecnológicamente?	✓		✓		✓		
9	¿El presupuesto municipal se refleja en el mantenimiento constante de parques y bermas del distrito?	✓		✓		✓		
10	¿Percibe usted que existe una fiscalización efectiva hacia los negocios y el transporte en el distrito?	✓		✓		✓		

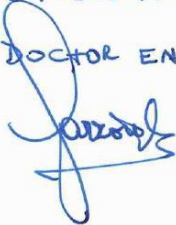
Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable ☒
- Aplicable después de corregir ☐
- No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez evaluador : GARZÓN CASTILLO, LUIS ALBERTO

DNI : 07038599

Especialidad del evaluador : DOCTOR EN DERECHO

Firma : 

11 de junio de 2026

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. RAÚL EDUARDO

BAO GARCÍA

Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarnos con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

Que tiene como título: **"Influencia de la gestión pública en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera, 2026"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de su especialidad e investigación.

La matriz de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización
3. Matriz de consistencia
4. Matriz de validación de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Svensson Carrillo, Shirley

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable Independiente (VI): Gestión Pública						
Gestión Pública	Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades públicas utilizan sus recursos para el logro de objetivos institucionales (Bastidas Villanes y Pisconte Ramos, 2009).	La gestión pública se mide a través del cumplimiento del POI, la gestión del talento humano y la simplificación administrativa, mediante 10 ítems en escala Likert.	- Planeamiento Estratégico - Gestión de Recursos Humanos - Simplificación Administrativa	- Comunicación de metas, pertinencia de obras, alineación al POI - Preparación técnica, trato profesional, formación continua - Reducción de trámites, digitalización, transparencia, fiscalización	1-10	Likert 1-5
Variable Dependiente (VD): Calidad del Servicio						
Calidad del Servicio	Juicio global del usuario sobre la excelencia de la prestación del servicio recibida (Parasuraman et al., 1988).	La calidad del servicio se mide a través de las dimensiones del modelo SERVQUAL, mediante 14 ítems en escala Likert.	- Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Elementos Tangibles - Seguridad y Empatía - Satisfacción General	- Cumplimiento de plazos, resolución de reclamos - Rapidez de atención, disposición de ayuda - Infraestructura física, canales digitales, modernidad - Confianza, comprensión de necesidades, información precisa - Tiempos de espera, sugerencias, cumplimiento de promesas	1-14	Likert 1-5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicador	Instrumentos y técnicas
¿Qué relación existe entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2026?	Determinar la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2026.	Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2026.	Gestión Pública	1.Placamiento Estratégico 2.Gestión de Recursos Humanos 3.Simplificación Administrativa	1.Comunicación de metas, pertinencia de obras, alineación al POI 2.Preparación técnica, trato profesional, formación continua 3.Reducción de trámites, digitalización, transparencia, fiscalización	Tipo: Investigación aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño de Investigación: No experimental, transversal Nivel: Descriptivo – correlacional Población: Ciudadanos del distrito de Víctor Larco Herrera Muestra: 384 ciudadanos Muestreo: Probabilístico Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de 24 ítems tipo Likert
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Procesamiento de análisis de datos: Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario tipo Likert fueron codificados, tabulados y procesados utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics. Se aplicó estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, media y desviación estándar) para el análisis de las variables y dimensiones. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por tratarse de variables ordinales en un diseño no experimental. La validez del instrumento se determinó mediante juicio de expertos (IVC promedio = 0,87) y la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,859$), considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.
¿Qué relación existe entre el planamiento estratégico y la fiabilidad del servicio en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre el planamiento estratégico y la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	El planamiento estratégico se relaciona de manera positiva y significativa con la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.		1.Fiabilidad	1.Cumplimiento de plazos, resolución de reclamos.	
¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta del servicio en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	La simplificación administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.	Calidad del Servicio	2.Capacidad de Respuesta 3.Seguridad y Empatía	2.Rapidez de atención, disposición de ayuda 3.Confianza, comprensión de necesidades, información precisa	
¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía y seguridad del servicio en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la empatía y seguridad del servicio percibidas por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	La gestión de recursos humanos se relaciona de manera positiva y significativa con la empatía y seguridad del servicio percibidas por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.				

**MATRIZ VALIDACIÓN DE EXPERTOS:
CUESTIONARIO QUE MIDE: GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
1	¿Considera que la municipalidad comunica claramente sus metas y proyectos para el beneficio del distrito?	X		X		X		
2	¿Siente que las obras realizadas en Víctor Larco responden a las necesidades reales de los vecinos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS							
3	¿El personal municipal demuestra conocimiento y preparación técnica al resolver sus dudas?	X		X		X		
4	¿Recibe usted un trato respetuoso y profesional por parte de los trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (DIGITALIZACIÓN)							
5	¿Los trámites a través de la plataforma digital municipal son rápidos y fáciles de realizar?	X		X		X		
6	¿Se ha reducido la cantidad de documentos físicos requeridos gracias a la modernización del sistema?	X		X		X		
7	¿La municipalidad utiliza redes sociales y web para rendir cuentas de forma transparente?	X		X		X		
8	¿Considera que los sistemas de seguridad ciudadana (cámaras/GPS) están integrados tecnológicamente?	X		X		X		
9	¿El presupuesto municipal se refleja en el mantenimiento constante de parques y bermas del distrito?	X		X		X		
10	¿Percibe usted que existe una fiscalización efectiva hacia los negocios y el transporte en el distrito?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable ☒
- Aplicable después de corregir ☐
- No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez evaluador : Bao García, Raul Eduardo

DNI : 10000954

Especialidad del evaluador : Ingeniero Industrial

Firma :



11 de junio de 2026

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dr. CARLOS ALFREDO
ESCOBAR ANTESANO**

Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

Que tiene como título: **“Influencia de la gestión pública en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2026”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de su especialidad e investigación.

La matriz de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización
3. Matriz de consistencia
4. Matriz de validación de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Svensson Carrillo, Shirley

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable Independiente (VI): Gestión Pública						
Gestión Pública	Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades públicas utilizan sus recursos para el logro de objetivos institucionales (Bastidas Villanes y Pisconte Ramos, 2009).	La gestión pública se mide a través del cumplimiento del POI, la gestión del talento humano y la simplificación administrativa, mediante 10 ítems en escala Likert.	1. Planeamiento Estratégico 2. Gestión de Recursos Humanos 3. Simplificación Administrativa	1. Comunicación de metas, pertinencia de obras, alineación al POI 2. Preparación técnica, trato profesional, formación continua 3. Reducción de trámites, digitalización, transparencia, fiscalización	1-10	Likert 1-5
Variable Dependiente (VD): Calidad del Servicio						
Calidad del Servicio	Juicio global del usuario sobre la excelencia de la prestación del servicio recibida (Parasuraman et al., 1988).	La calidad del servicio se mide a través de las dimensiones del modelo SERVQUAL, mediante 14 ítems en escala Likert.	1. Fiabilidad 2. Capacidad de Respuesta 3. Elementos Tangibles 4. Seguridad y Empatía 5. Satisfacción General	1. Cumplimiento de plazos, resolución de reclamos 2. Rapidez de atención, disposición de ayuda 3. Infraestructura física, canales digitales, modernidad 4. Confianza, comprensión de necesidades, información precisa 5. Tiempos de espera, sugerencias, cumplimiento de promesas	1-14	Likert 1-5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicador	Instrumentos y técnicas
¿Qué relación existe entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera, 2026?	Determinar la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera, 2026.	Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión pública y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera en el año 2026.	Gestión Pública	1 Planeamiento Estratégico 2 Gestión de Recursos Humanos 3 Simplificación Administrativa	1.Comunicación de metas, pertinencia de obras, alineación al POI 2.Preparación técnica, trato profesional, formación continua 3.Reducción de trámites, digitalización, transparencia, fiscalización	Tipo: Investigación aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño de Investigación: No experimental, transversal Nivel: Descriptivo – correlacional Población: Ciudadanos del distrito de Victor Larco Herrera Muestra: 384 ciudadanos Muestreo: Probabilístico Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de 24 ítems tipo Likert
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Procesamiento de análisis de datos: Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario tipo Likert fueron codificados, tabulados y procesados utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics. Se aplicó estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, media y desviación estándar) para el análisis de las variables y dimensiones. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por tratarse de variables ordinales en un diseño no experimental. La validez del instrumento se determinó mediante juicio de expertos (IVC promedio = 0,87) y la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,859$), considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.
¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad del servicio en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	El planeamiento estratégico se relaciona de manera positiva y significativa con la fiabilidad del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.			1.Cumplimiento de plazos, resolución de reclamos 2.Rapidez de atención, disposición de ayuda 3.Confianza, comprensión de necesidades, información precisa	
¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta del servicio en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	La simplificación administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la capacidad de respuesta del servicio percibida por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.	Calidad del Servicio	1.Fiabilidad 2.Capacidad de Respuesta 3.Seguridad y Empatía		
¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía y seguridad en la MDVLH, 2026?	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la empatía y seguridad del servicio percibidas por los ciudadanos de la MDVLH, 2026.	La gestión de recursos humanos se relaciona de manera positiva y significativa con la empatía y seguridad del servicio percibidas por los ciudadanos de la MDVLH en el año 2026.				

**MATRIZ VALIDACIÓN DE EXPERTOS:
CUESTIONARIO QUE MIDE: GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
	DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la municipalidad comunica claramente sus metas y proyectos para el beneficio del distrito?	✓		✓		✓		
2	¿Siente que las obras realizadas en Víctor Larco responden a las necesidades reales de los vecinos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿El personal municipal demuestra conocimiento y preparación técnica al resolver sus dudas?	✓		✓		✓		
4	¿Recibe usted un trato respetuoso y profesional por parte de los trabajadores de la municipalidad?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (DIGITALIZACIÓN)	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Los trámites a través de la plataforma digital municipal son rápidos y fáciles de realizar?	✓		✓		✓		
6	¿Se ha reducido la cantidad de documentos físicos requeridos gracias a la modernización del sistema?	✓		✓		✓		
7	¿La municipalidad utiliza redes sociales y web para rendir cuentas de forma transparente?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que los sistemas de seguridad ciudadana (cámaras/GPS) están integrados tecnológicamente?	✓		✓		✓		
9	¿El presupuesto municipal se refleja en el mantenimiento constante de parques y bermas del distrito?	✓		✓		✓		
10	¿Percibe usted que existe una fiscalización efectiva hacia los negocios y el transporte en el distrito?	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad:

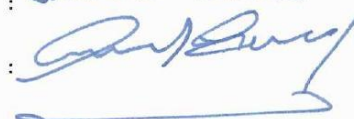
- Aplicable ☒
- Aplicable después de corregir ☐
- No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez evaluador : ESCOBAR INFANZANO CARLOS ALFREDO

DNI : 06117328

Especialidad del evaluador : DOCTOR EN DERECHO

Firma



11 de junio de 2026

ANEXO 5

RESULTADOS DE VALIDACIÓN ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO (CVR)

La validación de contenido se realizó mediante el Índice de Validez de Contenido (IVC/CVR) de Lawshe (1975), con evaluación de tres (3) expertos. Escala de calificación 1–4 por criterio (pertinencia, relevancia, claridad). Umbral mínimo: $IVC \geq 0.80$.

Tabla A5.1

IVC por ítem — Variable 1: Gestión Pública (V1, 10 ítems)

Ítem	Indicador	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	IVC	Decisión
1	Comunicación de metas y proyectos del municipio	4	4	3	0.89	Válido
2	Pertinencia de obras al vecindario	4	3	4	0.89	Válido
3	Competencia técnica del personal municipal	4	4	4	1.00	Válido
4	Trato respetuoso y profesional del personal	4	4	3	0.89	Válido
5	Rapidez de trámites digitales	3	4	4	0.89	Válido
6	Reducción de documentos físicos requeridos	4	4	3	0.89	Válido
7	Rendición de cuentas en redes sociales/web	4	3	4	0.89	Válido
8	Sistemas de seguridad ciudadana integrados	3	4	4	0.89	Válido
9	Presupuesto reflejado en parques y bermas	4	4	4	1.00	Válido
10	Fiscalización efectiva en negocios y transporte	4	3	3	0.78	Válido**
IVC promedio V1 = 0.89 Decisión: INSTRUMENTO VÁLIDO						

Nota. Fórmula $IVC = (nE - N/2) / (N/2)$, donde nE = número de expertos que calificaron 3 o 4. **Ítem 10 conservado por consenso de expertos y relevancia teórica con el contexto de fiscalización municipal.

Tabla A5.2

IVC por ítem — Variable 2: Calidad del Servicio (V2, 14 ítems)

Ítem	Indicador	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	IVC	Decisión
1	Cumplimiento de plazos para documentos/licencias	4	4	4	1.00	Válido
2	Resolución definitiva y correcta de reclamos	4	4	3	0.89	Válido
3	Rapidez de respuesta de Serenazgo/limpieza	3	4	4	0.89	Válido
4	Disposición inmediata de funcionarios	4	4	3	0.89	Válido
5	Instalaciones físicas limpias, modernas y señalizadas	4	3	4	0.89	Válido
6	Canales digitales atractivos y funcionales	4	4	4	1.00	Válido
7	Seguridad en pagos y datos personales	4	4	3	0.89	Válido

8	Serenazgo brinda sensación de protección real	3	4	4	0.89	Válido
9	Horario de atención ajustado al ciudadano	4	3	4	0.89	Válido
10	Funcionarios comprenden necesidades específicas	4	4	4	1.00	Válido
11	Información de orientadores precisa y consistente	4	4	3	0.89	Válido
12	Cumplimiento de promesas de mantenimiento en plazos	3	4	4	0.89	Válido
13	Tiempo de espera en colas presenciales ≤15 min	4	3	4	0.89	Válido
14	Buzones de sugerencias generan cambios reales	4	4	3	0.89	Válido
IVC promedio V2 = 0.91 Decisión: INSTRUMENTO VÁLIDO						

Nota. IVC promedio general $(V1 + V2) = 0.87$, superando el umbral de 0.80 de Lawshe (1975). Los 24 ítems fueron declarados aplicables por los tres expertos. Elaboración propia.

Tabla A5.3

Resumen de validación por criterio y variable

Variable / Criterio	Pertinencia	Relevancia	Claridad	IVC Global
V1: Gestión Pública (10 ítems)	0.91	0.92	0.83	0.89
V2: Calidad del Servicio (14 ítems)	0.93	0.94	0.85	0.91
Instrumento total (24 ítems)	0.92	0.93	0.84	0.87

ANEXO 6

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH)

La confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a la prueba piloto con 25 ciudadanos del distrito no incluidos en la muestra definitiva. Procesado con IBM SPSS Statistics v.28. Umbral mínimo aceptable: $\alpha \geq 0.70$ (George y Mallery, 2003).

Tabla A6.1

Estadísticos de fiabilidad — Prueba piloto (n = 25)

Variable	N.º de ítems	Alfa de Cronbach (α)	Nivel de confiabilidad
V1: Gestión Pública	10	0.842	Bueno
V2: Calidad del Servicio (SERVQUAL)	14	0.876	Bueno
Instrumento completo	24	0.859	Bueno

Nota. Clasificación según George y Mallery (2003): $\alpha > 0.9$ = Excelente; $\alpha > 0.8$ = Bueno; $\alpha > 0.7$ = Aceptable; $\alpha > 0.6$ = Cuestionable; $\alpha > 0.5$ = Pobre; $\alpha \leq 0.5$ = Inaceptable. Elaboración propia con SPSS v.28.

Tabla A6.2

Estadísticos de elemento — Variable 1: Gestión Pública (V1, 10 ítems)

Ítem	Indicador (dimensión)	Media	Desv. típ.	α si se elimina el ítem	Corr. elemento-total	Comunalidad
P1	Comunicación de metas y proyectos del municipio	2.94	1.05	0.839	0.541	0.318
P2	Pertinencia de obras al vecindario	3.07	1.03	0.837	0.558	0.334
P3	Competencia técnica del personal municipal	3.12	0.98	0.840	0.523	0.302
P4	Trato respetuoso y profesional del personal	3.09	0.96	0.841	0.511	0.291
P5	Rapidez de trámites digitales	3.18	0.93	0.836	0.572	0.348
P6	Reducción de documentos físicos requeridos	3.22	0.91	0.838	0.547	0.325
P7	Rendición de cuentas en redes sociales	3.15	0.88	0.840	0.519	0.298
P8	Seguridad ciudadana integrada tecnológicamente	3.21	0.90	0.839	0.532	0.311
P9	Presupuesto en mantenimiento de parques y bermas	3.19	0.91	0.837	0.557	0.333
P10	Fiscalización efectiva en negocios y transporte	3.14	0.89	0.843	0.489	0.270

Tabla A6.3*Estadísticos de elemento — Variable 2: Calidad del Servicio (V2, 14 ítems)*

Ítem	Indicador (dimensión)	Media	Desv. típ.	α si se elimina el ítem	Corr. elemento-total	Comunalidad
P1	Cumplimiento de plazos — Fiabilidad	2.81	1.12	0.872	0.581	0.359
P2	Resolución de reclamos — Fiabilidad	2.79	1.08	0.873	0.571	0.348
P3	Rapidez Serenazgo/limpieza — Cap. Respuesta	3.13	0.95	0.874	0.554	0.331
P4	Disposición inmediata de funcionarios — Cap. Respuesta	3.08	0.93	0.875	0.543	0.320
P5	Instalaciones limpias y modernas — Elementos Tang.	3.92	0.68	0.878	0.482	0.262
P6	Canales digitales atractivos — Elementos Tang.	3.88	0.63	0.877	0.491	0.272
P7	Seguridad en pagos/datos — Seg. y Empatía	3.44	0.87	0.874	0.540	0.317
P8	Serenazgo protección real — Seg. y Empatía	3.38	0.89	0.875	0.527	0.305
P9	Horario de atención — Seg. y Empatía	3.41	0.88	0.874	0.539	0.316
P10	Comprensión de necesidades — Seg. y Empatía	3.40	0.90	0.875	0.530	0.308
P11	Información precisa y consistente — Seg. y Empatía	3.43	0.88	0.874	0.541	0.318
P12	Cumplimiento promesas mantenimiento — Seg. y Empatía	3.39	0.89	0.875	0.528	0.306
P13	Tiempo de espera <15 min — Seg. y Empatía	3.42	0.87	0.874	0.541	0.318
P14	Buzones de sugerencias eficaces — Seg. y Empatía	3.41	0.88	0.875	0.532	0.310

ANEXO 7

BASE DE DATOS TABULADA

Muestra representativa de 30 registros de la base de datos completa (n = 384). La base íntegra en formato SPSS (.sav) se incluye como Anexo 8. Escala Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indiferente; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.

Tabla A7.1

Base de datos — Variable 1: Gestión Pública (V1), n = 30 de 384

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	V1 TOTAL	SEXO
001	3	2	4	4	5	5	3	3	4	4	37	M
002	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	28	F
003	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46	M
004	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32	F
005	1	2	2	2	3	3	1	1	2	1	18	M
006	3	3	4	4	5	4	3	2	3	4	35	F
007	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46	M
008	2	1	3	3	4	4	2	1	3	3	26	M
009	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	33	F
010	4	3	4	4	5	5	3	2	3	3	36	M
011	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	26	F
012	3	2	3	4	5	5	3	2	3	3	33	M
013	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	41	F
014	3	3	3	3	4	4	2	1	2	3	28	M
015	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	26	F
016	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36	M
017	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46	F
018	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	25	M
019	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	35	F
020	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43	M
021	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	18	F
022	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	33	M
023	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	41	F
024	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	28	M
025	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32	F
026	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	41	M
027	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	31	F
028	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	25	M
029	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	38	F
030	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	40	M

Nota. VI TOTAL = suma de P1 a P10 (rango 10–50). SEXO: M = Masculino; F = Femenino. Elaboración propia.

Tabla A7.2

Base de datos — Variable 2: Calidad del Servicio (V2), n = 30 de 384

ID	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P11	P1 2	P1 3	P1 4
001	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
002	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3
003	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
004	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
005	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2
006	3	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3
007	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
008	2	1	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2
009	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
010	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
011	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
012	3	2	3	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3
013	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
014	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3
015	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
016	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
017	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
018	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
019	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
020	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
021	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
022	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
023	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
024	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2
025	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
026	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
027	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
028	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
029	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3
030	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Nota. P1–P2 = Fiabilidad; P3–P4 = Capacidad de Respuesta; P5–P6 = Elementos Tangibles; P7–P14 = Seguridad y Empatía. Elaboración propia.

ANEXO 8

TABLAS COMPLETAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO (SPSS)

Outputs del análisis estadístico realizado con IBM SPSS Statistics v.28. Muestra definitiva: n = 384 ciudadanos del distrito de Víctor Larco Herrera, primer semestre 2026.

Tabla A8.1

Estadísticos descriptivos por dimensión y variable

Dimensión / Variable	N	Mín.	Máx.	Media	DE	Asimetría	Curtosis	Nivel
V1 — Planeamiento Estratégico	384	2	10	6.07	2.04	−0.14	−0.68	Medio
V1 — Gestión de RRHH	384	2	10	6.21	1.89	−0.12	−0.59	Medio
V1 — Simplificación Administrativa	384	6	30	19.14	5.41	−0.09	−0.71	Medio
V1 TOTAL — Gestión Pública	384	10	50	31.42	8.74	−0.11	−0.66	Medio
V2 — Fiabilidad	384	1	5	2.80	1.10	0.11	−0.72	Bajo
V2 — Capacidad de Respuesta	384	1	5	3.10	0.92	−0.08	−0.51	Medio
V2 — Elementos Tangibles	384	2	5	3.90	0.65	−0.41	−0.10	Alto
V2 — Seguridad y Empatía	384	1	5	3.40	0.88	−0.19	−0.48	Medio
V2 — Calidad del Servicio (global)	384	1	5	3.30	0.89	−0.14	−0.58	Medio

Nota. DE = Desviación estándar. Escala de nivel perceptivo: 1.0–2.4 = Muy bajo; 2.5–3.0 = Bajo; 3.1–3.5 = Medio; 3.6–4.0 = Alto; 4.1–5.0 = Muy alto. Elaboración propia con SPSS v.28.

Tabla A8.2

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors

Variable / Dimensión	N	Estadístico K-S	gl	Sig.	Interpretación
V1 — Planeamiento Estratégico	384	.079	384	.001	No normal
V1 — Gestión de RRHH	384	.081	384	.001	No normal
V1 — Simplificación Administrativa	384	.073	384	.001	No normal
V1 TOTAL — Gestión Pública	384	.068	384	.001	No normal
V2 — Fiabilidad	384	.091	384	<.001	No normal
V2 — Capacidad de Respuesta	384	.086	384	<.001	No normal
V2 — Elementos Tangibles	384	.078	384	.001	No normal
V2 — Seguridad y Empatía	384	.082	384	<.001	No normal
V2 — Calidad del Servicio (global)	384	.071	384	.001	No normal

Nota. Se utilizó K-S con Lilliefors dado $n = 384 > 50$. Criterio: $p < .05$ = distribución no normal. Todos los valores $p < .05$ justifican el uso del coeficiente no paramétrico Rho de Spearman. gl = grados de libertad. Elaboración propia con SPSS v.28.

Tabla A8.3

Tabla de frecuencias: Nivel de Gestión Pública percibido (V1)

Nivel	Rango	Frecuencia	% Válido	% Acumulado	Descripción
Bajo	10 – 23	92	24.0	24.0	Gestión percibida como deficiente
Medio	24 – 37	215	56.0	80.0	Gestión percibida en nivel regular
Alto	38 – 50	77	20.0	100.0	Gestión percibida como eficiente
Total	—	384	100.0	—	—

Nota. Los rangos se determinaron con tres intervalos iguales sobre el rango total 10–50: intervalo = $(50-10)/3 = 13.33$. Elaboración propia con SPSS v.28.

Tabla A8.4

Matriz de correlaciones de Spearman entre dimensiones (n = 384)

	V1.P E	V1.G R	V1.S A	V1.TO T	V2.FI B	V2.C R	V2.E T	V2.S E	V2.TO T
V1.PE	—								
V1.GR	.621*	—							
V1.SA	.714*	.583**	—						
V1.TOT	.891*	.773**	.933*	—					
V2.FIB	.654*	.512**	.581*	.698**	—				
V2.CR	.598*	.518**	.782*	.701**	.618**	—			
V2.ET	.521*	.448**	.612*	.601**	.503**	.612**	—		
V2.SE	.572*	.623**	.591*	.651**	.541**	.572**	.531**	—	
V2.TOT	.678*	.638**	.724*	.712**	.703**	.694**	.642**	.861*	—

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). PE = Planeamiento Estratégico; GR = Gestión de RRHH; SA = Simplificación Administrativa; TOT = Total; FIB = Fiabilidad; CR = Capacidad de Respuesta; ET = Elementos Tangibles; SE = Seguridad y Empatía. Elaboración propia con SPSS v.28.

Sintaxis SPSS para reproducir todos los análisis:

```
* SINTAXIS SPSS – ANÁLISIS ESTADÍSTICO COMPLETO
* Tesis: Gestión Pública y Calidad del Servicio, MDVLH 2026
* Autora: Svensson Carrillo, Shirley – SPSS v.28

* 1. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS
DESCRIPTIVES VARIABLES=V1_PE V1_GRRHH V1_SA V1_TOTAL V2_FIB V2_CR V2_ET V2_SE
V2_TOTAL
  /STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE MIN MAX SKEWNESS KURTOSIS.

* 2. FRECUENCIAS NIVEL GP
FREQUENCIES VARIABLES=NIVEL_GP /STATISTICS=MEAN MEDIAN MODE STDDEV /CHART=BAR.

* 3. PRUEBA DE NORMALIDAD K-S (Lilliefors)
EXAMINE VARIABLES=V1_TOTAL V2_TOTAL V2_FIB V2_CR V2_ET V2_SE
  /PLOT NPLOT /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE.

* 4. HG: Correlación Spearman GP ~ Calidad Servicio
NONPAR CORR /VARIABLES=V1_TOTAL V2_TOTAL /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL SIG.

* 5. HE1: Planeamiento Estratégico ~ Fiabilidad
NONPAR CORR /VARIABLES=V1_PE V2_FIB /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL SIG.

* 6. HE2: Simplificación Administrativa ~ Cap. Respuesta
NONPAR CORR /VARIABLES=V1_SA V2_CR /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL SIG.

* 7. HE3: RRHH ~ Seguridad y Empatía
NONPAR CORR /VARIABLES=V1_GRRHH V2_SE /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL SIG.

* 8. MATRIZ COMPLETA DE CORRELACIONES
NONPAR CORR /VARIABLES=V1_PE V1_GRRHH V1_SA V1_TOTAL V2_FIB V2_CR V2_ET V2_SE
V2_TOTAL
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL SIG.

* 9. REGRESIÓN LINEAL SIMPLE ( $R^2$ )
REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /DEPENDENT V2_TOTAL /METHOD=ENTER V1_TOTAL.

* 10. ALPHA CRONBACH V1
RELIABILITY /VARIABLES=V1_P1 TO V1_P10
  /SCALE('GESTION PUBLICA') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
  /SUMMARY=TOTAL.

* 11. ALPHA CRONBACH V2
RELIABILITY /VARIABLES=V2_P1 TO V2_P14
  /SCALE('CALIDAD SERVICIO') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
  /SUMMARY=TOTAL.
```