UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025

Tesis

para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor: Ricardo, Córdova Bances

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya (presidente)_____

Código ORCID: 0000-0002-0879-7232

Mg. Katherine Licett Garcia Tapia (secretario) _____

Código ORCID: 0000-0003-4491-9388

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (vocal) _____

Código ORCID: 0000- 0001-6721-620X

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Ricardo Cordova Bances (Autor)

Código ORCID: 0009-0002-7708-8453

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (Asesor)

Código ORCID: 0000- 0001-6721-620X

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
fce-secacademica@untumbes.edu.pe

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
(presencial)

En Tumbes, a los 20 días del mes Abril del dos mil veintiséis, siendo las ...11:20 a.m.horas, en el Auditorio **de la Facultad de Ciencias Económicas,** se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 358-2025/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya (**Presidente**) Mg. Katherine Licett Garcia Tapia **(Secretario)** y Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **"Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025"**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por el tesista: **RICARDO CORDOVA BANCES,** Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller: **RICARDO CORDOVA BANCES** con calificativo **BUENO**

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda Apto para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las ..12.. horas ..10.. minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 20 de Abril del 2026

Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya
DNI N°: 41737972
Código ORCID N° 0000-0002-0879-7232
Presidente

Mg. Katherine Licett Garcia Tapia
DNI N°: 47269038
Código ORCID N° 0000-0003-4491-9388
secretario

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N° 43812667
Código ORCID N°0000-0001-6721-620X
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Archivo (Decanato)

INFORME DE TURNITIN



turnitin Página 2 de 87 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: trn:oid:::3117:652905391

8% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

8% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor de Tesis

Fuentes principales

8% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.untumbes.edu.pe		2%
2	Internet	
repositorio.unap.edu.pe		<1%
3	Internet	
hdl.handle.net		<1%
4	Internet	
idoc.pub		<1%
5	Internet	
repositorio.upsc.edu.pe		<1%
6	Internet	
www.buenastareas.com		<1%
7	Internet	
dspace.unitru.edu.pe		<1%
8	Internet	
repositorio.uladech.edu.pe		<1%
9	Internet	
www.repositorio.usac.edu.gt		<1%
10	Internet	
www.tdx.cat		<1%
11	Internet	
repositorio.autonoma.edu.pe		<1%



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor de Tesis

turnitin Página 3 de 87 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:652905391

12	Internet	
www.clubensayos.com		<1%
13	Internet	
repositorio.ucsm.edu.pe		<1%
14	Internet	
repositorio.ucsg.edu.ec		<1%
15	Internet	
investigacion.unemi.edu.ec		<1%
16	Internet	
www.mesadeconcertacion.org.pe		<1%
17	Internet	
www.scribd.com		<1%
18	Internet	
repositorio.uigv.edu.pe		<1%
19	Internet	
repositorio.upci.edu.pe		<1%
20	Internet	
d.documentop.com		<1%
21	Internet	
renati.sunedu.gob.pe		<1%
22	Internet	
repositorio.unitec.edu		<1%
23	Publicación	
Rios Sucasaca, Kelly Dalia. "Gobierno electrónico y gestión administrativa de la U...		<1%
24	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		<1%
25	Internet	
repositorio.udh.edu.pe		<1%

turnitin Página 4 de 87 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:652905391

Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor de Tesis

26	Internet	
www.coursehero.com		<1%
27	Internet	
www.mamacoca.org		<1%
28	Internet	
repositorio.ucundinamarca.edu.co		<1%
29	Internet	
repositorio.upse.edu.ec		<1%
30	Internet	
www.researchgate.net		<1%
31	Internet	
repositorio.uwiener.edu.pe		<1%
32	Internet	
datospdf.com		<1%
33	Internet	
repositorio.autonomadeica.edu.pe		<1%
34	Internet	
repositorio.unheval.edu.pe		<1%
35	Internet	
repositorio.unsaac.edu.pe		<1%
36	Internet	
virtual.urbe.edu		<1%



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor de Tesis

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por darme fuerza cuando sentí desfallecer y por llenar mi camino de paz en medio de las dificultades.

A mis padres, Ricardo Córdova Galán y Nina Zoraida Bances Rodríguez, por su amor incondicional, por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia. En especial a mi madre, por su apoyo incansable, por sus consejos y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. A mi hermana Nina Córdova Bances, por ser mi inspiración, mi compañía y mi motivo para seguir creciendo.

A mi familia Bances Rodríguez, cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi vida. Gracias por ser parte de mi historia y por acompañarme, de una u otra manera, en la persona que soy hoy.

Ricardo C. Bances

AGRADECIMIENTO

Mi vida se ha convertido en puras oraciones contestadas, tengo el corazón lleno de agradecimiento y solo miro al cielo y sonrío porque sé de quien provienen, gracias infinitas, mi Dios, porque a pesar de querer rendirme, usted nunca me abandona y siempre me bendice.

Ricardo C. Bances.

INDICE

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE ANEXOS x

RESUMEN 14

ABSTRACT 15

I. INTRODUCCIÓN 16

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA 20

2.1. BASES TEÓRICAS 21

2.2. ANTECEDENTES 30

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 40

III. MATERIALES Y MÉTODOS 42

3.1. HIPÓTESIS 42

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 44

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO 46

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 49

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS 52

3.6. VALIDEZ Y ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD 54

3.7. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 57

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 62

V. CONCLUSIONES 79

VI. RECOMENDACIONES 81

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS 83

ANEXOS 91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población estimada por edades del distrito de Tumbes 2025 46

Tabla 2. Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento 56

Tabla 3. Confiabilidad de Gestión Municipal medida con Alfa de Cronbach 56

Tabla 4. Confiabilidad de la variable Servicios Públicos Locales..... 56

Tabla 5. Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Gestión Municipal.... 59

Tabla 6. Dimensiones, indicadores e ítems de Servicios públicos Locales..... 61

Tabla 7. Nivel de impacto de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025 62

Tabla 8. Nivel de impacto de la influencia de capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025 63

Tabla 9. Nivel de impacto de la focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025..... 64

Tabla 10. Nivel de impacto de la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025..... 65

Tabla 11. Nivel de impacto de la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025 66

Tabla 12. Nivel de correlación entre gestión municipal y servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025..... 67

Tabla 13. Nivel de correlación entre la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes..... 69

Tabla 14. Nivel de correlación entre focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes. 70

Tabla 15. Nivel de correlación entre la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes..... 72

Tabla 16. Nivel de correlación entre la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes. 73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables.....91

Anexo 2. Matriz de consistencia 93

Anexo 3. Resultados de regresión múltiple simple..... 95

Anexo 4. Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión del objetivo general..... 100

Anexo 5. Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión de Capacidad de dirección (PD1) 102

Anexo 6. Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión de focalización (PD2)..... 104

Anexo 7. nova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión de capacidad de innovación (PD3)..... 106

Anexo 8. Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión de relación entre gobierno-sociedad local (PD4)..... 108

Anexo 9. Cuestionario para los ciudadanos en el distrito de Tumbes, 2025……110

Anexo 10. Fiabilidad de Gestión municipal.....115

Anexo 11. Fiabilidad de la dimensión capacidad de dirección..... 121

Anexo 12. Fiabilidad de la dimensión focalización 124

Anexo 13. Fiabilidad de la dimensión capacidad de innovación.....127

Anexo 14. Fiabilidad de la relación entre gobierno-sociedad local.....130

Anexo 15. Fiabilidad de Servicios Públicos Locales.....133

Anexo 16. Fiabilidad de la dimensión de calidad.....136

Anexo 17. Fiabilidad de la dimensión de accesibilidad.....139

Anexo 18. Fiabilidad de la dimensión de sostenibilidad.....142

Anexo 19. CERTIFICACIÓN.....145

Anexo 20. Autorización para ejecución de tesis.....146

Anexo 21. Ficha de evaluación del instrumento: cuestionario.....147

RESUMEN

La investigación analizó la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes durante el año 2025, considerando la percepción de la población respecto al desempeño del gobierno local. El objetivo principal fue determinar en qué medida la gestión municipal incide en la calidad, accesibilidad y sostenibilidad de los servicios públicos brindados a la ciudadanía. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental y corte transversal, de nivel explicativo–correlacional. La población estuvo conformada por ciudadanos entre 18 y 64 años residentes en el distrito de Tumbes, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística estratificada de 382 personas, distribuida proporcionalmente en las zonas del Cercado de Tumbes, Pampa Grande, Puerto Pizarro y Andrés Araujo Morán. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos consistió en un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, validado mediante juicio de expertos y con adecuada confiabilidad estadística.

El procesamiento de la información se realizó utilizando el software SPSS versión 27, aplicándose análisis descriptivos y pruebas inferenciales, principalmente regresión lineal y correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron que la gestión municipal influye de manera positiva y estadísticamente significativa en los servicios públicos locales, destacando la incidencia de la capacidad de dirección, la focalización, la capacidad de innovación y la relación entre gobierno y sociedad local. Se concluye que el fortalecimiento de la gestión municipal contribuye a mejorar el desempeño de los servicios públicos y el bienestar de la población del distrito de Tumbes.

Palabras claves: Gestión municipal, servicios públicos locales, gobierno local y bienestar ciudadano.

ABSTRACT

This research analyzed the influence of municipal management on local public services in the district of Tumbes during the year 2025, focusing on citizens' perceptions of local government performance. The main objective was to determine the extent to which municipal management affects the quality, accessibility, and sustainability of public services provided to the population. The study adopted a quantitative approach, with an applied type of research, a non-experimental design, and a cross-sectional explanatory–correlational scope. The population consisted of residents aged between 18 and 64 years living in the district of Tumbes, from which a stratified probabilistic sample of 382 citizens was selected, proportionally distributed across the areas of Cercado de Tumbes, Pampa Grande, Puerto Pizarro, and Andrés Araujo Morán. Data were collected using a survey technique, and the instrument applied was a structured questionnaire with a Likert-type scale, validated through expert judgment and supported by adequate reliability levels.

Data processing and analysis were carried out using SPSS version 27, applying descriptive statistics and inferential tests, mainly linear regression and Spearman's correlation coefficient. The findings revealed that municipal management has a positive and statistically significant influence on local public services, with notable contributions from managerial capacity, targeting of resources, innovation capacity, and the relationship between government and local society. It is concluded that strengthening municipal management plays a key role in improving public service performance and enhancing the overall well-being of the population in the district of Tumbes.

Keywords: Municipal management; local public services; local government; citizen well-being

I. INTRODUCCIÓN

El bienestar de una comunidad depende, en gran medida, de cómo se organizan y administran los recursos destinados a satisfacer sus necesidades básicas. El acceso a servicios básicos no solo responde a una obligación institucional, sino que también constituye un derecho fundamental para la población. La forma en que estos servicios se planifican ejecuta y evalúan, define la calidad de vida de los ciudadanos y determina el nivel de confianza hacia sus autoridades locales.

La gestión municipal se entiende como el conjunto de procesos, acciones y decisiones que realizan las municipalidades para administrar de manera eficiente los recursos públicos y atender las necesidades de la población dentro de su jurisdicción. Según Carrillo et al. (2004), el municipio se concibe como una empresa cuyos socios son todos los habitantes de su jurisdicción y la participación de las comunidades en los procesos de gestión resulta fundamental.

Los servicios públicos locales son las prestaciones básicas que una municipalidad es responsable de garantizar en un territorio, tales como agua potable, limpieza urbana, seguridad ciudadana, mantenimiento de áreas verdes, alumbrado público, y trámites administrativos. Dichos servicios deben caracterizarse por continuidad, accesibilidad, calidad y sostenibilidad, de acuerdo con lo planteado por Álvarez (2011), quien señala que la razón de ser de la gestión pública es la prestación eficiente de servicios esenciales para la continuidad.

Dichos estudios de investigadores identifican que la satisfacción ciudadana con los servicios públicos presenta serias limitaciones en distintos contextos. Pichardo (2004), en Grecia, señaló que el 55% de los ciudadanos manifestó poca satisfacción y el 34% se declaró insatisfecho, atribuyendo esta percepción a la baja eficiencia y a la politización en la gestión. De igual manera, Cravacure (2002) analiza la situación en América Latina y concluyó que las restricciones técnicas y financieras de los gobiernos locales limitan la calidad de los servicios. Por su parte, Arraíza (2016), en Argentina, evidencia desigualdades en a la disposición

final de residuos, con coberturas menores al 20% en algunas regiones frente a cifras superiores al 79% en otras. En síntesis, estos estudios coinciden en que la calidad y equidad de los servicios públicos dependen directamente de la capacidad de gestión de las autoridades locales.

Esta investigación demuestra cómo la gestión municipal influye en la calidad de los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes. De acuerdo como Rodriguez y Velásquez (1994), se clasifica la gestión municipal a partir de de distintas dimensiones: capacidad de dirección, focalización, capacidad de innovación y relación entre gobierno-sociedad local, factores significativos que permiten evaluar de manera integral la eficiencia de la administración local.

La presente investigación se justifica en el plano teórico, donde el estudio enriquece el conocimiento en administración pública y desarrollo local, al aplicar estas dimensiones en un contexto territorial especifico. Así mismo su aporte práctico consiste en identificar las debilidades relacionadas con dichas variables y orientar acción que permitan optimizar los servicios públicos. Desde lo social, la importancia se centra en derechos ciudadanos básicos, básicamente vinculados a la calidad de vida de la población. Asimismo, este estudio promueve una mejor utilización de los recursos del estado, fortalecer los servicios públicos e incentivar una gestión responsable, inclusiva y participativa por parte de los ciudadanos.

Desde la perspectiva económica, una gestión municipal ineficiente conlleva el uso inadecuado o el deterioro de los recursos públicos, afectando la prestación de servicios esenciales a la población. Cuando los recursos no se utilizan de manera óptima, se generan pérdidas económicas, duplicidad de esfuerzos y baja productividad institucional.

En América Latina, la gestión pública enfrenta retos considerables que frenan el desarrollo sostenible. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), la región pierde aproximadamente 220 mil millones de dólares anuales, equivalente al 4.4% del PIB regional. Esto se traduce en servicios esenciales deficientes, como salud, educación, agua potable y saneamiento, que perjudican directamente el bienestar de la población. De manera similar, en el Perú, informes de ComexPerú (2024) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

evidencian una baja ejecución presupuestal en sectores esenciales, como saneamiento y energía, lo que afecta especialmente a las poblaciones rurales y de menores recursos. Estos antecedentes reflejan que la ineficiencia en la gestión pública es un obstáculo recurrente en la región y en el país.

El Congreso de la República (2003), aprobó la Ley orgánica de Municipalidades N° 27972, en la cual se establece las competencias exclusivas y compartidas en el ámbito local. Pese a este marco legal, persisten problemas estructurales en muchas municipalidades del país, especialmente en la región de Tumbes distrito de Tumbes. De acuerdo con el libro de Arraiza (2016) Manual de Gestión Municipal, los funcionarios públicos deben actuar conforme a los principios de legalidad, eficacia, garantizando el derecho de los munícipes a la información sobre el funcionamiento de los servicios públicos. Sin embargo, estas prácticas no siempre se reflejan en la realidad cotidiana de los ciudadanos.

En el sector público, y en particular en la Municipalidad Provincial de Tumbes distrito de Tumbes, la gestión adquiere relevancia estratégica cuando es ser responsable de proveer servicios importantes como agua potable, limpieza pública, mantenimiento de vías y prevención de desastres. La importancia de esta investigación gestión municipal en los servicios públicos, radica en su capacidad para transformar recursos escasos en soluciones efectivas, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos. El problema se centra exclusivamente en el distrito de Tumbes, el cual abarca zonas como el Cercado de Tumbes, Andrés Araujo Morán, Pampa Grande y Puerto Pizarro.

En el caso específico del distrito de Tumbes, se observa que la gestión municipal no logra responder de manera adecuada a las demandas de la población. Informes de la Defensoría del pueblo (2019) y de la Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza (2024), reportan deficiencias graves en el suministro de agua potable, el sistema de alcantarillado y la recolección de residuos sólidos, lo que incluso ha derivado en conflictos sociales en barrios como San José y El Pacífico. A esto se suman deficiencias en el transporte público, la señalización urbana y la atención insuficiente a las zonas periféricas, lo que refleja la desigualdad en la cobertura de servicios dentro del distrito.

La situación descrita está marcada por una gestión municipal limitada en su capacidad de dirección, reflejada en la falta de liderazgo efectivo y en la debilidad de la programación operativa. Asimismo, se observa una deficiente focalización de recursos, lo que genera desigualdad en la atención entre zonas céntricas y periféricas. Del mismo modo, la escasa incorporación de prácticas innovadoras en la administración pública impide la modernización de los servicios y limita su sostenibilidad en el tiempo. Finalmente, la débil articulación entre las oficinas municipales y la limitada participación ciudadana en la definición de prioridades restringen la relación entre el gobierno y sociedad, afectando la confianza y la cooperación en la gestión local. En síntesis, la situación problemática del distrito de Tumbes se caracteriza por una gestión municipal debilitada en varios aspectos, lo que ocasiona que los servicios públicos sean insuficientes, de baja calidad y de corta duración. Estas limitaciones repercuten directamente en el bienestar de la población, reforzando la necesidad de analizar la influencia de la gestión municipal en la provisión de los servicios públicos locales.

Ante lo expuesto líneas, se plantea la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?; de donde se desprende sus problemas específicos: 1. ¿Cuál es la influencia de la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?, 2. ¿Cuál es la influencia de la focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?, 3. ¿Cuál es la influencia de la capacidad de Innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?, 4. ¿Cuál es la influencia de la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?.

Al dar respuesta a este ítem, la investigación emplea el método científico, combinando enfoques inductivo, deductivo, analítico y sintético. Se utiliza la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario estructurado y observación directa para los datos, los cuales son procesados mediante el software SPSS para obtener indicadores estadísticos como regresión lineal múltiple y de manera complementaria se calcula el coeficiente de correlación de Spearman, el valor p y tablas de frecuencia. El estudio adopta un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un carácter aplicado, orientado que genera soluciones prácticas.

Dicho estudio se basa en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, mediante el análisis de cómo la gestión municipal incide en la calidad, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios públicos. Busca que las autoridades municipales actúen con mayor responsabilidad y visión social, priorizando el interés colectivo. De manera donde, fortalece el vínculo entre el gobierno local y los vecinos, fomentando una administración más transparente, participativa y orientada al servicio de todos.

Este estudio tiene como propósito general: Determinar la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025. Donde se desprenden de manera específica: 1. Analizar la influencia de la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025, 2. Evaluar la influencia de la focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025, 3. Examinar la influencia de la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025, 4. Determinar la influencia de la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Este tema es muy relevante debido que a una gestión municipal eficaz por el manejo efectivo de sus recursos se genera política y actuaciones para un excelente servicio público local a favor de la comunidad cumpliendo con lo que establece la ley de municipalidades.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICAS

La gestión municipal se describe a la representación en que las municipalidades planifican, ordenan y efectúan diligencias para administrar sus recursos y abastecer servicios públicos a la ciudadanía, como agua, alcantarillado, limpieza, seguridad y educación. Al mismo tiempo, con la intención de realzar las situaciones financieras, benéficas, humanas, físicas e instructivas del municipio y de su pueblo.

2.1.1. Gestión municipal

Según, González et al. (2020) resaltan “se basa en un proceso de planificar y administrar los recursos propios de un municipio de manera eficiente y eficaz, con visión de desarrollo” (p.12).

Para Arraíza (2016) resalta:

> El régimen municipal se comprende con servicio de dirigir, marcar el camino y dirección del municipio, precisando las normas de convivencia y conducta dentro de su jurisdicción territorial. No solo envuelve la dirección de recursos, sino un liderazgo estratégico para asegurar la provisión de servicios públicos básicos, como agua potable, saneamiento y educación. (p.35)

Por tanto, Leiva et al. (2016) consideran:

> La norma ISO 9001, la gestión de la calidad no es mecanismo rígido, por lo que precisa de perpetua innovación y así integrar los nuevos requerimientos de las instituciones y sus usuarios, estableciendo las desiguales condiciones técnicas de gestión y garantizando que todos los términos sean compatibles, creando una unidad en cuanto a requisitos. (p.11)

En ese sentido, la gestión municipal debe incorporar enfoques modernos como:

a) Gestión de la calidad: En la actualidad, la gestión de calidad se entiende como un enfoque estratégico que integra a toda la organización. Según, Camisón et al. (2006) enfatizan la calidad se convierte en un elemento transversal, ligado a la mejora continua, la satisfacción del cliente y la capacidad de adaptación de las entidades. Esta visión moderna de la calidad se alinea con los principios de eficiencia y flexibilidad que caracterizan a los sistemas organizacionales actuales.

b) Gestión por resultados: Este enfoque introduce herramientas como planes detallados y revisiones periódicas para garantizar que las acciones de las entidades estatales, como las municipalidades, produzcan un impacto positivo en la población. “Es el nuevo y más moderno enfoque de trabajar en las municipalidades o el gobierno, centrado en administrar los recursos de forma inteligente para lograr los fines de las entidades públicas” (Instituto de Ciencias Hegel, 2021).

c) Marco legal de modernización de la gestión del estado: Establece un marco legal para actualizar y mejorar la administración pública en todas sus instancias, incluyendo las municipalidades. “El estado se declara en un proceso de modernización con el objetivo de optimizar la gestión pública, promover un Estado democrático, descentralizado y al servicio de la ciudadanía” (El Congreso de la República, 2003, p.1). Este proceso implica acciones coordinadas entre el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo, con la participación de otras entidades cuando sea necesario, para introducir herramientas que garanticen un impacto positivo en la calidad de vida.

En síntesis, la gestión municipal se identifica como la primera variable de esta investigación por su rol central en la administración de recursos y la provisión de servicios públicos. Su importancia radica en que organiza los recursos para garantizar servicios de calidad, fomenta la participación ciudadana, lidera estratégicamente, promueve la mejora continua, orienta resultados positivos y moderniza la administración.

Dimensiones de la Gestión municipal

Sin una gestión municipal sólida, los servicios no se planificarán bien, no se ejecutarán eficientemente ni se ajustarán a las necesidades locales, lo que afectaría directamente el bienestar de la población.

Según Rodríguez y Velásquez (1994) quienes dan a conocer un enfoque integral en evaluar el desempeño de los gobiernos locales, permiten comprender no solo la capacidad técnica de la gestión, sino su orientación social, apertura al cambio y su vínculo con la ciudadanía. Este estudio considera cuatro dimensiones claves:

a) Capacidad de dirección

Esta dimensión hace referencia al grado de control del conjunto de proceso por parte de las unidades operativas municipales a cargo de la prestación; y, de otro, al tipo de racionalidad con que opera dicho control.

Según Álvarez (2011) enfatiza el porte de gerenciar y manejo con efectividad la colocación de una institución, utilizar efectos de gestión pública no sólo se basa en el desarrollo de habilidades de alineación profesional logradas, sino asimismo a los sentidos naturales o instintivos gerenciales. La manera más positiva de obtener conocimientos, habilidades y destrezas en gerencia pública moderna es a través de la capacitación permanente, el fortalecimiento y desarrollo de capacidades, por lo tanto, si se quiere disponer de buenos gerentes públicos no existe otra alternativa que emprender una acción masiva de formación, capacitación y actualización de toda una clase de Dirección. (p. 291)

También Illanes (2011) determina que la capacidad de dirigir es un caso considerado nuevo, fijando en la nueva Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, en las leyes orgánicas de los gobiernos subnacionales N° 27867 y en normas específicas del gobierno nacional. Es importante porque llega a

dar conexión al resto de las políticas que dirigen a innovar la manera de gestionar del aparato estatal. Podemos decir que la manera de dirigir, en resumido, es saber tomar Se debe tener en cuenta que saber dirigir es, en definitiva, saber decidir, y que la mejor manera de incentivar la toma de decisión en organizaciones públicas es contar con gente capacitada para hacerlo. (p. 296)

Según Harrison y Caron (2002) destacan que la gestión estratégica bien estructurada actúa como guía fundamental para los directivos, permitiéndoles orientar adecuadamente los esfuerzos de la organización. Contar con capacidad de dirección implica no solo liderar, sino también establecer estrategias operativas efectivas que permitan diseñar, organizar y gestionar las actividades de la entidad. Esto favorece una operación coherente y eficiente, capaz de responder a las exigencias del entorno y, en el caso del sector público, alcanzar niveles de conectividad y sostenibilidad. (p.118)

b) Focalización

Dicha dimensión alude, de un lado, al valor en que la componente oferente del servicio distingue y obtiene satisfacción a las demandas de la población; y, de otro, a la oportunidad de las decisiones en materia de ampliación y mejoramiento del servicio.

Según Rodríguez y Velásquez (1994) resaltan que la focalización intenta echar de ver hacia quiénes están referidas las políticas y la prestación del servicio en términos de cobertura cuantitativa y cualitativa. En este plano se considera por una parte, el universo total de población en relación con la población atendida y, por otra, la calidad del servicio que recibe la población usuaria. (p.249)

Por otro lado Paes y Carvalho (2004) determinan focalización en atender prioritariamente a definitivos conjuntos sociales. La norma de la procedencia

debe considerar tanto el valor de falta del beneficiario como la ventaja que el programa puede traer para él, esto es, el impacto del programa (p.9).

En cambio Soto (2004) en la resolución ministerial N° 399-2004-PCM, Sistema de focalización de hogares y directiva de organización y funcionamiento, se resalta, focalización al asunto mediante el cual se determina los recursos públicos de los programas sociales, prioritariamente a hogares identificados como decana vulnerabilidad en función a criterios socioeconómicos. (p.3)

c) Capacidad de Innovación

Esta dimensión ayuda a la solución de problemas basado en el bienestar público, dando un impacto positivo. Basándose en mejorar los procesos, servicios, implicando decisión, adaptación y tiempo, permitiendo a las instituciones mejorar su rendimiento y generar desarrollo.

Según Morales et al. (2014) determinan innovación a algo único, basado a tecnología, innovar es demasiado ante las tecnologías. Puede basarse en la mejora de actividades, y se encuentra en varios espacios y las organizaciones: comercio, política, mercadotecnia y las instituciones públicas y privadas. (p. 33)

Según Barrera et al. (2014) señalan la noción de innovación ha evolucionado a lo largo del tiempo, y en muchos contextos se atribuidos significados asociados esto al cambio, el emprendimiento, la industrialización, el progreso tecnológico, crecimiento económico y la obtención de ventajas competitivas. Esta visión resalta su papel como impulsor del desarrollo, ya que su impacto se extiende tanto a la mejora de las organizaciones como al bienestar general de la sociedad. En esta línea, la innovación potencia la capacidad de generación de riqueza y promueve procesos de mejora continua, consolidándose como un elemento esencial para alcanzar

mayores niveles de competitividad y sostenibilidad en un entorno dinámico y exigente. (p. 40)

Según Illanes (2011) determina la definición en innovar no tan solo se basa en dar adaptación, modificación, gestiona miento de cambios, conocimientos, definiciones de acciones, sino que, se necesita de algo más preciso e importante: en la toma de decisiones políticas, en la maduración de las organizaciones, logren adaptarse, que realicen de forma adecuada sus estructuras, consolidar ideas y, finalizando, donde puedan recibir la protección financiera necesaria para que dichas iniciativas puedan materializarse en programas, proyectos estratégicos y otras actividades de fortalecimiento institucional, en conjunto, lógicamente, con los sistemas de atención, gestión, calidad y soporte que merecen los servicio públicos. (p. 29)

d) Relación entre gobierno y sociedad local

Esta dimensión enfocada a la relación con la ciudadanía es fundamental para establecer comunicación activa, promoviendo la participación gradual con la ciudadanía.

Según Valdiviezo (2013) determina la democracia fortalece la participación de los usuarios de la región. Permitiendo compartir una buena gestión ayuda aun desarrollo sostenible y mejorar el estilo de vida de la población. De este modo, se propiciona el aumento de estructura de desarrollo humano de los sectores más pobres del país. (p.1)

Según Álvarez (2011) nos aclara a un concepto más nuevo basado en buen gobierno donde recalca la importancia que tiene en el sector público, este tipo de relación llega a la vinculación valioso para crear comunicación y coordinación donde el gobierno y la sociedad organizada y un vínculo bueno entre la entidad, la organización pública y los representantes de la sociedad organizada, promoviendo esto con la participación gradual en el

> planeamiento y la gestión pública, así como incentivar la responsabilidad que debe asumir la sociedad en la gestión y gobierno de las entidades del estado. (p.107)
>
> También nos determina como “alianza estratégica entre el gobierno y la ciudadanía para alcanzar objetivos conjuntos diseñados en un plan estratégico” (p.109).

2.1.2 Servicios Públicos locales

Constituyen una de las expresiones fundamentales del accionar del Estado, ya que permiten garantizar condiciones de bienestar, igualdad y justicia social.

Según Fernández (2011) define:

> Actividad técnica orientada a satisfacer necesidades colectivas bajo un régimen jurídico especial, diferente del derecho común. Esta concepción implica que su prestación no puede estar sujeta exclusivamente a criterios de mercado, sino a principios de equidad, continuidad, generalidad y obligatoriedad. La noción de servicio ha evolucionado en la teoría del derecho administrativo y en la práctica gubernamental. En sus orígenes, se entendía como toda actividad que el Estado consideraba esencial para la comunidad, como el agua, la energía, la seguridad, la educación o la salud. (p.91)

Para Tamames (2013) sostiene:

> Los servicios públicos deben prestarse bajo criterios de eficiencia y eficacia, garantizando el acceso igualitario de todos los ciudadanos, sin importar su condición económica o social. Esta perspectiva se basa en el principio de solidaridad y en la responsabilidad del Estado de promover el bien común mediante una administración orientada al interés general. (p.18)

Asimismo, Álvarez (2011) enfatiza:

> La importancia de fortalecer los vínculos entre la administración pública y la ciudadanía, estableciendo mecanismos de provisión de servicios que respondan a las demandas sociales de forma transparente, eficiente y participativa. En este sentido, los servicios públicos no solo cumplen una función operativa, sino también simbólica y política, al representar el compromiso del estado con los derechos fundamentales. (p.150)

Servicios públicos según la Ley orgánica de municipalidades

Los servicios públicos municipales constituyen una de las funciones esenciales que los gobiernos locales están obligados a cumplir, en virtud de su rol como entidades promotoras del bienestar público y del desarrollo territorial.

> Según, El Congreso de la República (2003) establecen la Ley 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, las competencias y responsabilidades de municipales en la prestación de servicios públicos, comprendiendo en la manera de planificar integralmente el desarrollo local y el ordenamiento público, en el nivel provincial. Por tanto, las municipalidades provinciales son responsables de promover e impulsar el proceso de planeamiento para el desarrollo integral correspondiente al ámbito de su provincia. (p.15)

En síntesis, los servicios públicos locales en el Perú se encuentran enmarcados en un sistema normativo que reconoce su importancia para el bienestar colectivo y que asignan a los gobiernos municipales un rol fundamental en su gestión y regulación.

Dimensiones de los servicios públicos locales

Pueden analizarse a través de las siguientes dimensiones, las cuales permiten evaluar su calidad, alcance y orientación al bienestar ciudadano.

a) Calidad

Es el grado en que un producto, servicio o actividad cumple con los requisitos esperados o necesarios. Significa hacer las cosas bien para satisfacer a las personas que lo usan o lo reciben.

Según Ruíz et al. (2009) plantean la calidad de los servicios públicos debe entenderse como el grado en que estos satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos, teniendo en cuenta tanto su percepción como los estándares definidos por las organizaciones. Evalúa aspectos como accesibilidad, equidad, eficiencia y satisfacción, y propone una metodología que combina indicadores objetivos con la opinión de los usuarios. El enfoque busca mejorar continuamente los servicios, fortaleciendo la rendición de cuentas y la orientación al ciudadano.

Según Ronquillo (2016) promueve el proceso de modernización de los servicios públicos en Andaluza, un cambio de paradigma que posiciona al ciudadano como un participante activo en la evaluación y mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por la administración pública. (p.45)

b) Sostenibilidad

Es la capacidad de cuidar el medio ambiente, la sociedad y la economía al mismo tiempo, para que las futuras generaciones también puedan vivir bien. Significa usar los recursos de forma responsable sin dañarlos ni agotarlos.

Según Parrado y Löffler (2011) enfatizan desarrollo sostenible donde su objetivo es la satisfacción de los usuarios en sus necesidades, sin comprometer a las generaciones futuras en sus necesidades. Se puede referir a diferentes ámbitos cuando se aplica al sector público, ya sea al funcionamiento de las organizaciones públicas. (p.8)

Según Strange y Bayley (2012) define “avanzar en sostenibilidad concierne una mayor atención a la función de los trabajadores para ayudar a lograr la rentabilidad triple, potenciar los beneficios, las personas y el planeta” (p.107).

c) Accesibilidad

Es la facilidad con la que todas las personas, sin importar sus condiciones físicas, mentales o sociales, pueden usar un lugar, un servicio o una herramienta

Según Rapoport y López (2005) alude conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad. Podemos referirnos en accesibilidad a cualquier entorno, producto o servicio, sin excepción, y que todos, debemos estar considerados en ella. (p.12)

Según Huerta (2006) menciona la accesibilidad es la condición necesaria para permitir a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que la infraestructura construida ha sido concebida. Podemos entenderla en relación con tres formas básicas de la actividad humana, movilidad, comunicación y comprensión. (p.21)

2.2. ANTECEDENTES

Internacional

Lasso (2023) en su revista:

Examina la eficiencia de la gestión pública municipal en Manta para garantizar un acceso sostenible y equitativo al agua potable durante el periodo 2018-2023. La investigación analiza la relación causal entre la gestión municipal y la disponibilidad del servicio de agua, considerando como variables principales la inversión pública y la ejecución de proyectos hidrosanitarios.

A través de un enfoque mixto no experimental, se integran análisis cuantitativos centrados en presupuestos, niveles de cobertura y ejecución financiera con un análisis cualitativo orientado a la gestión institucional y las acciones del gobierno municipal. Los resultados muestran que, pese a la relevancia del acceso al agua potable como derecho humano fundamental y motor del bienestar y desarrollo local, la inversión municipal en infraestructura hidrosanitaria fue insuficiente. Entre 2018 y 2023, el presupuesto destinado al servicio representó apenas el 0.011% del presupuesto total del GAD Manta, registrándose incluso años sin asignación alguna.

No obstante, el municipio ha promovido proyectos estratégicos orientados a mejorar la infraestructura, como la construcción de una planta potabilizadora y dos plantas desalinizadoras, con el fin de ampliar y optimizar la cobertura del servicio. Esto ha permitido un avance significativo: la cobertura de agua potable alcanzó el 91.2% en 2022, superando el promedio nacional. Sin embargo, persisten problemáticas de continuidad, calidad y distribución, especialmente en zonas rurales y asentamientos informales, donde el acceso sigue siendo limitado.

El estudio subraya la necesidad de fortalecer la gestión pública municipal mediante políticas integrales, mayor cooperación intermunicipal y la evaluación de mecanismos complementarios, como alianzas o concesiones con el sector privado, para garantizar la sostenibilidad del servicio. Se concluye que una gestión eficiente, acompañada de un firme compromiso político, es crucial para mejorar el acceso al agua potable y promover un desarrollo local más inclusivo y equitativo en Manta. Estos hallazgos se alinean con las teorías del Estado de bienestar y de la pobreza multidimensional, las cuales enfatizan que la provisión adecuada de servicios públicos es la base del progreso social.

Merchán (2024):

Aclara el papel del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena en la prestación de servicios públicos, orientados al desarrollo

productivo de la provincia, se cataloga como caso, con enfoque descriptivo. Identificando bases importantes que han permitido un crecimiento económico en cuestión de la calidad de vida, fortaleciendo dicha institución e implementando un proyecto de acción. Se recalca la base legal ecuatorial que es asignado en competencias a los GAD para la ejecución de proyectos públicos que son impulsados a producir, emplear y a las alianzas estratégicas públicas y privadas. Por otro lado, dicho proyecto promovió el cortejo técnico y a la formación como módulos para intensificar la economía de su localidad. Este autor utilizó técnicas para poder recolectar datos: encuestas y entrevistas. Finalizo con que los niveles de producción de su jurisdicción son dependientes de los proyectos que son ejecutados por el GAD. Este estudio de maestría es muy esencial para dicho proyecto donde da a saber cómo los gobiernos de otras localidades, como Ecuador, realizan su gestión de los servicios públicos y saben cómo contribuir al desarrollo de la localidad.

Almonte y Torres (2022) refieren:

> Que los Cargos de Ayuntamientos Municipales que se ejecutan en el ámbito local, donde les corresponde recaudar los impuestos y arbitrios municipales. Contiene un enfoque descriptivo en la base legal con relación en la gestión de los ayuntamientos Organismos de fiscalización y control financiero de República Dominicana, identificando procesos tributarios para la asignación de los recursos que son llevados a cabo por el Ayuntamiento Municipal de La Vega, explicando el proceso del Presupuesto por Resultados por el Ayuntamiento Municipal de La Vega. Utilizaron una metodología, de tipo teórico-documental basándose en un estudio de caso exploratorio y descriptivo, con un enfoque mixto, las variables se dimensionan con indicadores directos. Este estudio tiene como población a los directores de las áreas que corresponde a 6 del ayuntamiento de La Vega. La muestra de la investigación ocupa la totalidad de la población escogida siendo seis directores de la institución, en la recolección de datos en base de un cuestionario que sirve para obtener información a partir de entrevistas y

encuestas ayuda a identificar los datos financieros a través de tablas. Los efectos del presupuesto en el 2018 de 453 millones 31%, para la ejecución de diligencias, maniobra y sustento de los servicios donde llegaron a la conclusión que el 40% de las obras de construcción de la alcaldía no tiene una organización que consienta proporcionar rastreo directo a cada partida determinada en el presupuesto.

Este resumen es distinguido por que muestra la ineficiencia de módulos de intervención presupuestario que impacta de forma directa en la eficacia y rastreo de los servicios públicos. También, accede en observar el grado de una misión técnica y transparente en la retribución de recursos municipales para optimar la eficiencia en la prestación de servicios básicos.

Costa y Pereira (2024) en su revista:

Examina la relación entre el desarrollo municipal y las mejoras en la transparencia y la gobernanza pública en el estado de Rondônia, con especial énfasis en los mecanismos de rendición de cuentas. La investigación utiliza datos del Ranking Nacional de Transparencia del Ministerio Público Federal y del Índice de Desarrollo Municipal FIRJAN (2016), abarcando los 52 municipios del estado.

Se incorporaron variables clave para el análisis, entre ellas: el nivel de urbanización, la densidad demográfica, el Índice de Eficacia de la Gestión Municipal, el PIB per cápita y el Índice de Desarrollo Humano. Para explorar las relaciones entre estas variables y la clasificación de transparencia, se aplicó un modelo de regresión lineal, el cual evidenció una relación positiva y significativa entre la eficacia de la gestión municipal y el desempeño en el ranking de transparencia.

Además, factores como la urbanización y la densidad demográfica demostraron tener influencia, indicando que los municipios más urbanizados y con mayor concentración poblacional tienden a adoptar prácticas de

gobierno más transparentes. Estos hallazgos fortalecen la discusión académica sobre la importancia de la rendición de cuentas en la administración pública, destacando que la transparencia constituye un elemento fundamental para mejorar la calidad institucional.

El estudio concluye señalando la necesidad de implementar políticas públicas orientadas a fortalecer la eficacia de la gestión municipal, impulsar el desarrollo socioeconómico, y promover una mayor participación ciudadana, con el objetivo de mejorar la gobernanza pública y consolidar los pilares democráticos en los gobiernos locales de Rondônia.

Nacional

Lozano (2022) en su tesis:

Se basa en las debilidades que exhibe el personal representante de la prestación de los servicios públicos de la municipalidad, para facilitar solución a los disgustos de la ciudadanía. La investigación se enfocó su objetivo general en “Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021”, el investigador utilizó el diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo correlacional, con muestra conformada por 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota, para recolección de la información se utilizó como instrumento el cuestionario, establecido por 12 ítems, tuvo la validez por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad logró determinar mediante Alfa de Cronbach. Luego de la contrastación de hipótesis se finalizó que las diligencias de recursos humanos tienen una relación directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, según la prueba Chi cuadrado de Pearson con un valor de 15.647 y una significancia de 0.004 menor a 0.01; además la razón de verosimilitud tiene un valor de 20.708 y una significancia de 0.000. Por otro lado, la correlación de Spearman es igual a 0.579 con un nivel de significancia de 0.000 accediendo en señalar que la gestión de

recursos humanos tiene una correlación directa, positiva y formidable con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota. Por lo que se impugna la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Esta averiguación en la municipalidad de chota se tramita el uso del recurso humano influye en la calidad de los servicios públicos. Asumiendo una relación directa y significativa con la calidad del servicio, lo que manifiesta la buena gestión del talento humano mejora la atención de ciudadano.

Moreno (2023) en su investigación:

Considera la medida en que trasgrede la “Gestión Municipal en la percepción de la calidad de servicio público en una Municipalidad Provincial de La Libertad, año 2022”. Dicha investigación persiguió un rumbo cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional causal; utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario sobre la gestión municipal y cuestionario de percepción de la calidad de servicio público, fueron asignados a 383 ciudadanos mayores de edad de 18-70 años de una provincia de La Libertad. En los resultados se halló que el nivel de significancia de la regresión es menor al 5% ($p < 0.05$) donde demostró que la gestión municipal influye en la percepción de la calidad del servicio público. Se estableció la coexistencia de una incidencia altamente significativa, con la obtención de un p-valor $0.000<0.05$, de la Gestión Municipal en la percepción de la calidad de servicio público en una Municipalidad Provincial de La Libertad, año 2022, existiendo conjuntamente una atribución del 91.5% de acuerdo con el valor de Nagelkerke. Este proyecto es distinguido por que evidencia que, aunque la correlación de gestión municipal y la calidad recibida de los servicios públicos puede ser baja, existe una conexión significativa. Esta protege la idea de que la percepción ciudadana sobre la eficiencia en las jurisdicciones influye de manera directa su satisfacción con los servicios que reciben.

Chacón (2021) en su investigación:

> “La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, departamento de Ucayali 2020” enfocada de manera descriptiva correlacional, donde busca determinar la relación entre dos variables. De esta manera, busca facilitar una disyuntiva de solución a optimizar los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, a través de la Gestión Municipal. El designio del estudio y la ratificación de esta se hallan plasmados en los efectos adquiridos mediante el estudio y proceso de los datos que “Determinan la relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020”. Donde se destinaron dos encuestas aplicadas a 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, a su vez las representaciones precisan que debe hallarse un liderazgo, una planificación estratégica, un buen uso de los recursos financieros y materiales; así mismos recursos humanos para poder gestionar que la calidad de servicio en diversas instituciones públicas y privadas de nuestra Región y País. En este estudio asumió el designio de examinar si la gestión municipal influía en la calidad de los servicios públicos en Yarinacocha. Sin embargo, sus efectos ultimaron que no existe una relación significativa entre ambas variables, lo cual evidencia debilidades en los procesos de gestión interna y su impacto en la atención a la ciudadanía.

Mallqui (2024) en su tesis:

> “Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pichari, Cusco – 2024”, Para ello, se utilizó una sistemática de tipo básico y correlacional, manipulando un diseño no experimental de corte transversal para examinar las interacciones entre las variables. La exploración contó con una población de 80 colaboradores dependientes de la municipalidad, quienes asimismo coexistieron en la muestra. Se aplicó una encuesta y un cuestionario para recoger datos. Los efectos logrados muestran que gran proporción de los colaboradores tienen una evaluación negativa de la gestión municipal en Pichari, con un 77.50% calificándola

como "Mala". De cualidad equivalente, en correlación con la calidad de los servicios públicos, también es de vista desfavorablemente. Existe una alta correlación (Rho = 0.739) entre la primera variable: Gestión Municipal y la segunda variable: Calidad de los Servicios, especialmente en las áreas económica, política, administrativa y ambiental, lo cual recalca la calidad de un rumbo exhaustivo para la mejora de ambos aspectos. Además, el valor p de 4.875e 15, menor al nivel de significancia, permitió rechazar la hipótesis nula. La aplicación se encarga de un plan financiero para reformar el presupuesto municipal, mejorando la eficiencia del gasto en áreas clave y reduciendo el desperdicio. Este estudio favorece a dicha investigación, que una gestión eficaz influye de manera directa en la mejora de los servicios ofrecidos. Esto manifiesta la insuficiencia de una planificación estratégica completa para optimizar recursos y fortalecer la atención a la ciudadanía.

Locales

Cedillo y Rueda (2023) en su investigación:

> “Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023”, determina el nivel de incidencia de gestión municipal y calidad de servicio. Por tanto, la exploración es de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método Inductivo - deductivo. La población, estuvo conformada por 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Se ultimó que preexiste una correlación positiva, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,000 lo cual se encuentra menor a 0,01; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis, en ese sentido se establece que existe relación positiva entre la gestión municipal y la calidad de servicios, además se encuentra en un nivel de correlación alto (r=0,785). Este dato protege de un enfoque directo a la relación entre gestión municipal

y calidad de los servicios públicos, al demostrar estadísticamente una fuerte correlación. Su aporte es clave porque valida la importancia de una gestión técnica y eficiente para mejorar los servicios al ciudadano.

Cabrera (2023) en su investigación:

> “Centralización de impuestos municipales a cuenta única de tesoro para mejorar gestión financiera en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023”, tuvo como objetivo general, “Determinar la relación que existe entre la centralización de los impuestos municipales con la gestión financiera en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023”, fue de tipo descriptivo – correlacional, acorde con datos confiables y consistentes al haber inquirido los aspectos de la centralización de impuestos municipales y la cuenta única de tesoro para alcanzar los objetivos establecidos; aplicando el diseño de investigación no experimental, de corte transversal; según los datos obtenidos es aceptando la hipótesis alternativa, en consecuencia, se evidencia de manera estadística para afirmar que, “La centralización de impuestos municipales tiene una relación significativa con la gestión financiera en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023”; con respecto al coeficiente de correlación Rho de Pearson, resultó de 0,711, indicando una relación positiva, fuerte y además significativa de las variables en estudio; se culminó, que “La centralización de impuestos municipales tiene relación significativa con la gestión financiera en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023”. Esta investigación aporta una visión financiera al demostrar cómo la organización del enfoque tributario tiene influencia en la eficiencia de la administración municipal. Esta investigación es justificada con una buena gestión de ingresos permite una mejor atención de los servicios públicos.

Ávila (2023) en su tesis:

> Determina la implicancia de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la calidad del servicio al poblador del distrito de Zorritos, Tumbes, 2023. Su estudio lo realizó de tipo

descriptivo, correlacional, no experimental, transversal y cuantitativa Su población estuvo constituida por 65 colaboradores de la municipalidad a los cuales se toma la encuesta en su centro de labores y la población de la provincia compuesta por 12 371 habitantes para lo cual fue tomado una muestra probabilística compuesta por 148 habitantes tomados al azar, aplicados al jefe de cada familia. Los datos fueron procesados en Excel y SPSS. Los datos obtenidos fueron una implicancia de la comunicación organizacional en la calidad de servicio de nivel bajo con el 43,0% de las respuestas, para las comunicaciones internas fue de nivel bajo con el 44,6% de ellas, para la externa el nivel fue medio con el 43,1% y para la personal el nivel fue medio con el 42,6%.

Esta investigación es concluida con la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo general con un Rho de Spearman de 0,285 de nivel bajo señalando la implicancia positiva y poca significativa entre las variables de estudio. Para la comunicación interna se acepta la hipótesis de trabajo con un Rho de 0,295. Para la comunicación externa el Rho de Spearman fue de 0,262 de nivel bajo aceptando la hipótesis de trabajo. Igual suerte experimentó la comunicación personal con un Rho de Spearman de 0,242 de nivel bajo entre la dimensión y las variables. En este estudio obtiene menor correlación, su investigación resalta la comunicación organizacional como parte fundamental de la gestión municipal. Su aportación es que se vuelva visible los factores internos como la comunicación implica en la percepción ciudadana y en la interacción con los servicios que son ofrecidos por las municipalidades.

Romero (2022) en su estudio:

Realizado en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, región Tumbes, tuvo por objetivo determinar las implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional durante el año 2021. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 35 trabajadores

administrativos y se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento consistió en un cuestionario de 30 preguntas en escala Likert, procesado mediante el software SPSS.

Los resultados muestran que la gestión administrativa, compuesta por las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control, obtuvo predominantemente valoraciones de nivel medio (31.4%). Se encontró que sus implicancias en el comportamiento organizacional alcanzaron un nivel medio del 45.7%, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.641, aceptándose la hipótesis general de investigación.

La dimensión planeamiento, sustentada en indicadores como objetivos, recursos y gerencia, presentó respuestas de nivel alto (42.9%). La dimensión organización, que evaluó estructura, recursos humanos y asignación de tareas, obtuvo un nivel medio (54.3%) con un coeficiente Rho de 0.273. En la dimensión dirección, cuyos indicadores fueron liderazgo, comunicación y manejo de conflictos, también predominó el nivel medio (60%), con un Rho de 0.188. Finalmente, la dimensión control compuesta por supervisión, evaluación y monitoreo alcanzó un nivel medio (54.3%), pero con un coeficiente Rho elevado (0.796), evidenciando una fuerte relación con el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la municipalidad.

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Municipio

Es una institución de gobierno descentralizado que dirige recursos y servicios públicos con autonomía, buscando responder a las carencias colectivas de la población en su jurisdicción (Ríos, 2019, p.77).

Gestión

Es un conjunto de diligencias que son realizadas para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado (Münch, 2010, p.3).

Calidad

Es la capacidad de un producto, servicio o proceso para cumplir con los requerimientos y expectativas del usuario, considerando tanto lo que se exige formalmente como lo que se espera implícitamente (Paz y Gómez, 2003, p.1).

Gestión municipal

Son planes y/o programas que utilizan los gobiernos locales, los cuales permiten asegurar el funcionamiento y ejercicio correcto de la función municipal (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017, p.3).

Servicio público

Son prestaciones esenciales gestionadas por el Estado o el municipio para atender necesidades colectivas de manera constante, ya sea directamente o mediante concesión a particulares" (Segreste, 2019, p.85).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis general

H_A**:** La gestión municipal influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

H_O: La gestión municipal no influye de positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Hipótesis especificas

Hipótesis especificas 1:

H_A: La capacidad de dirección influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

H_O: La capacidad de dirección no influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Hipótesis especificas 2:

H_A: La focalización influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

H_O: La focalización no influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Hipótesis especificas 3:

H_A: La capacidad de innovación influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

H_O: La capacidad de innovación no influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Hipótesis especificas 4:

H_A: La relación entre gobierno-sociedad local influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

H_O: La relación entre gobierno-sociedad local no influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Criterios de prueba de hipótesis

Si p-valor ≤ α, entonces se rechaza H0

Si p-valor > α, entonces no se rechaza H0

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tipo de estudio

La investigación fue de tipo aplicada, ya que se orienta a resolver una problemática concreta en la realidad de la Municipalidad Provincial de Tumbes. En tanto, Hernandez et al. (2018) explican que una investigación aplicada tiene como fin mejorar una situación particular a través de conocimientos científicos. Por su parte, Sampieri et al. (2018) señalan que este tipo de investigación se centra en el uso del conocimiento para transformar realidades específicas. Esta orientación permitió soluciones concretas a las deficiencias en la gestión municipal y los servicios públicos.

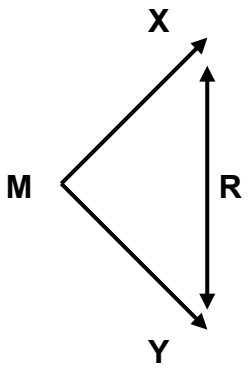
Este estudio adoptó un nivel explicativo–correlacional Según Bernal (2010) indica que el nivel correlacional permite analizar la relación existente entre dos o más variables y explicativa porque no sólo se conforma con realizar la descripción detallada de un fenómeno o una situación, sino que busca entender el porqué de los hechos. En este caso, se buscó establecer el grado de influencia entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos locales.

Para ello, se aplicó un enfoque Cuantitativo, el cual, como señalan Palella y Martins (2012) se fundamenta en la recolección y análisis de datos numéricos para comprobar hipótesis y establecer relaciones entre variables. Este enfoque permitió medir de forma objetiva la influencia de la focalización en los servicios públicos, donde se utilizó instrumentos estructurados como la escala de Likert y análisis estadísticos inferenciales mediante el software SPSS, técnicas como la regresión múltiple y pruebas de significancia.

Diseño de investigación

Se aplicó el diseño no experimental de corte transversal. Según Arias (2021) sostiene que un diseño no experimental se caracteriza porque las variables no se manipulan, sino que se observan en su contexto natural. Así mismo se utilizó el corte transversal porque se aplicó el instrumento de medición en un solo momento; Mohamed et al. (2023) menciona que un estudio transversal recolecta datos en un único momento del tiempo, lo que permite obtener un panorama específico del fenómeno de estudio.

Si bien el estudio no permite establecer relaciones causales estrictas debido a la ausencia de manipulación de variables, se empleó técnicas de análisis inferencial, particularmente el modelo de regresión múltiple, donde se estimó el grado de influencia estadística de la gestión municipal sobre los servicios públicos locales.



Donde:

M: Muestra constituida por la población del distrito de Tumbes

X: Variable 1 Gestión Municipal

Y: Variable 2 Servicios Públicos Locales

R: Correlación entre las variables

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población

La población se conformó por los ciudadanos que residen en el distrito de Tumbes, entre las edades de 18 a 64 años los cuales suman un total de 54,631 personas. Según Gallardo (2017) nos define la población como el conjunto total de elementos que comparten características comunes sobre las que se desea realizar inferencias. Se toma como límite superior los 64 años debido a que este rango etario concentra a la población económicamente activa y socialmente más vinculada con la demanda de servicios públicos locales, mientras que los mayores de 65 años presentan condiciones diferenciadas que podrían alterar la homogeneidad de la muestra. (Tabla 1)

Para cada estrato se calculó el tamaño muestral N_h, mediante la fórmula $N_k = (N_h/N)*n$, donde N_h es la población del estrato, N la población total y N el tamaño de la muestra. Los valores resultantes se redondearán y, si fuese necesario, se ajustarán por diferencia de redondeo asignado las unidades sobrantes a los estratos con mayor fracción decimal. Este procedimiento garantiza la representatividad de cada sector y grupo etario en el estudio.

Tabla 1

Población estimada por edades del distrito de Tumbes 2025.

Edad	Cercado de Tumbes	Pampa Grande	Puerto Pizarro	Andrés Araujo Morán	Cantidad
18 – 24	4,868	1,904	556	2,040	9,368
25 – 44	12,747	5,072	1,792	4,867	24,478
45 - 64	11,048	4,076	1,338	4,323	20,785
Total	28,663	11,052	3,686	11,230	54,631

***Fuente*:** *Instituto Nacional de Estadística e informática, 2025*

Cantidad de población del distrito de Tumbes que se estudiará, con el reporte de población del Instituto Nacional de Estadística e informática INEI 2025.

Para cada estrato h se calculó el tamaño muestral N_h mediante la fórmula:

$$N_h=\left(\frac{Nh}{N}\right) \text{ x } N$$

Cálculo de la muestra por zona:

Cercado de Tumbes: $N_h=\left(\frac{28,683}{54,631}\right)$ x 382= 201 encuestados

Pampa Grande: $N_h=\left(\frac{11,052}{54,631}\right)$ x 382= 77 encuestados

Puerto Pizarro: $N_h=\left(\frac{3,686}{54,631}\right)$ x 382= 26 encuestados

Andrés Araujo Morán: $N_h=\left(\frac{11,230}{54,631}\right)$ x 382= 78 encuestados

La muestra de 382 personas fue distribuida proporcionalmente entre las cuatro zonas del distrito de Tumbes, en función de su peso poblacional respecto al total 54,631 habitantes. Este procedimiento garantizó la representatividad de cada sector en el estudio.

Muestra

Según Hernández et al. (2014) resaltan, cuando la población es finita y conocida, se aplica dicha formula que sirve de corrección para el ajuste del tamaño muestral, lo ayuda en la obtención de datos más precisos y el ahorro de recursos, explicando el conjunto de personas que poseen las características que se desean estudiar siendo limitada y accesible.

La muestra fue determinada dado que la cantidad de elementos es accesible de 54,631 personas, aplicando la fórmula para la población finita, se ha determinado una muestra de 382 personas, conjunto suficiente para la representación de manera confiable la población objetivo.

Muestra probabilística

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra.
N: Total de la población de estudio, 54631 habitantes.
Z: Nivel de confianza: 95% equivalente a 1.96
p: Probabilidad esperada de éxito: 50%
q: Probabilidad que no ocurra con éxito: 50%
e: Error muestral: 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 x (0.5)(0.5)(54631\ )}{(0.05)^2(54631\ ) + (1.96)^2(0.25)}$$

n= 381.48442 = 382 personas

Por tanto, se encuestó a 382 personas pertenecientes del distrito de Tumbes.

Muestreo

Esta técnica garantizó representatividad, facilitando conclusiones válidas y generalizables. ”Es una técnica utilizada en la investigación para seleccionar un grupo de individuos o elementos de una población con el objetivo de obtener información sobre la misma” (Hadi et al., 2023, p. 73). El tipo de muestreo fue

probabilístico estratificado proporcional, pues la población del distrito de Tumbes se encuentra distribuida en diferentes zonas. Se estableció estratos por zona y a cada uno se le asignó un número de encuestados proporcional a su tamaño poblacional. Dentro de cada estrato, la selección se realizó de manera aleatoria, utilizando una tabla de números aleatorios, lo cual garantiza que todos los miembros de la población tendrán la misma probabilidad de ser incluidos en el estudio.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Métodos

El estudio utilizó el método científico, entendido como un proceso sistemático y riguroso que permite generar conocimiento válido sobre la realidad social (Rivero, 2008). Este marco general se concretó en nivel correlacional-explicativo, en un diseño no experimental, de corte transversal y ya que se buscó analizar la relación entre la gestión municipal y los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, sin manipular variables, en un solo momento del tiempo.

Dentro de este marco, se empleó los siguientes métodos lógicos de apoyo:

Deductivo

Aplicado al formular hipótesis generales sobre la influencia de la gestión municipal, que luego serán contrastadas en casos particulares mediante los datos recolectados en las encuestas (Carvajal, 2018).

Inductivo

Se utilizó en los resultados obtenidos de la muestra para generar conclusiones aplicables a la población de estudio (Rivero, 2008).

Hipotético – Deductivo

Se orientó en el proceso de validación de las hipótesis planteadas sobre la relación entre las variables, a través del análisis estadístico inferencial (Sánchez, 2012).

Analítico

Se empleó en la descomposición de la variable gestión municipal en dimensiones específicas para examinar su aporte individual a los servicios públicos (Ruiz, 2006).

Sintético

Permitió integrar los hallazgos de cada dimensión en una visión general de la gestión municipal y su influencia en los servicios públicos (Calduch, 2014).

3.3.2 Técnica

La técnica de recolección de datos fue la encuesta estructurada, aplicada mediante un cuestionario elaborado en función de las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. Esta técnica permitió recoger información de manera sistemática y comparable, siendo adecuada para investigaciones cuantitativas por su capacidad de generar datos medibles (Sampieri et al., 2014).

La aplicación se realizó de forma presencial a dicha muestra del distrito de Tumbes, seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado proporcional. De esta manera, se garantizó que los encuestados representen adecuadamente a los distintos sectores del distrito y que las respuestas recojan percepciones diversas sobre la gestión municipal y los servicios públicos locales.

Técnica documental

Es aquella que gestiona conseguir, preferir, juntar, organizar, interpretar y analizar averiguación sobre un objeto de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivo, hemerografía, registros audiovisuales, entre otros (Vladimir, 2020, p.7). Esta técnica permitió contextualizar el estudio, sustentar teóricamente las variables y contrastar los resultados de campo con la información registrada en documentos oficiales y literatura especializada.

3.3.3 Instrumentos

El instrumento fue un cuestionario con escala tipo Likert, validado mediante juicio de expertos y con prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Este cuestionario abordó las dimensiones de capacidad de dirección, focalización, capacidad de innovación y relación entre gobierno-sociedad local para la gestión municipal y calidad, accesibilidad y sostenibilidad para servicios públicos.

Cuestionario

El cuestionario de gestión municipal fue adaptado a partir de la validez de contenido propuesta por Tarrillo et al. (2022), seleccionando los ítems más pertinentes al contexto del distrito de Tumbes. La adaptación fue sometida a validación mediante juicio de expertos y su confiabilidad siendo verificada a través coeficiente Alfa de Cronbach. Por otro lado el cuestionario de servicios públicos locales fue adaptado del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) y complementado con indicadores de accesibilidad y sostenibilidad de ONU-Hábitat (2016), la adaptación se contextualizó al distrito de Tumbes y convertido en ítems de percepción para encuestas ciudadanas. Fue sometida a validación mediante juicio de expertos y su confiabilidad siendo verificada a través coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Medina et al. (2023) determinan como instrumento valioso en la compilación de datos y donde se utilizó en distintos centros, integrando la investigación, la calificación, la educación y la evaluación del desempeño. Un cuestionario bien estructurado es importante para obtener datos precisos y viables. Debe tener ítems precisas y concisas, que permitan al individuo proporcionar información precisa y relevante. (p.39) (Anexo 3)

Se empleó de la siguiente manera:

a. Gestión Municipal (Variable independiente) será empleado por 20 ítems.
b. Servicios Públicos Locales (Variable dependiente) será empleado por 15 ítems.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procesamiento de datos

Después de aplicar la encuesta, los instrumentos utilizados como los cuestionarios, fueron clasificados según las variables de estudio: Gestión municipal y servicios públicos locales. Posteriormente, los datos recolectados se organizaron y tabuló en hojas de cálculo de Excel, donde hubo un control de valores atípicos y datos perdidos para garantizar la calidad de la base de datos. Una vez depurada la información, se exportó al software estadístico SPSS v.25 para su análisis correspondiente.

En esta etapa se procesó la codificación de las variables, asignando valores numéricos a cada ítem del cuestionario según la escala de medición definida y creado en una matriz de datos adecuada para el análisis. Se verificó el cumplimiento de los supuestos estadísticos necesarios para aplicar regresión lineal múltiple, considerando la linealidad mediante diagramas de dispersión, la independencia de los errores mediante el estadístico Durbin-Watson, la homocedasticidad a través de la prueba de Breusch-Pagan y gráficos de residuos, la normalidad de los residuos con pruebas como Shapiro-Wilk o Kolmogorov-Smirnov complementadas por histogramas y gráficos Q-Q, así como la multicolinealidad mediante los indicadores de tolerancia y VIF.

Posteriormente, se aplicó el modelo de regresión lineal múltiple introduciendo las dimensiones de la gestión municipal como variables independientes y los servicios públicos locales como variable dependiente. La interpretación de los resultados consideró el coeficiente β, que indicó la magnitud y dirección de la influencia de cada dimensión; el coeficiente de determinación R^2, que mostró el porcentaje de variabilidad explicado por el modelo; el estadístico F, que evaluó la significancia global del modelo; y el estadístico t, que permitió determinar la relevancia estadística de cada predictor, considerando significativos aquellos valores p menores a 0.05. Este proceso garantizó que los resultados sean rigurosos, válidos y permitieron responder a la hipótesis planteada sobre la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales.

Análisis de datos

Los datos fueron procesados mediante el software SPSS v.25. En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo, donde se empleó medidas de tendencia central y de dispersión, así como tablas y gráficos que permitieron caracterizar el comportamiento de cada variable del estudio. Luego, se llevó a cabo el análisis inferencial. Para comprobar las hipótesis se aplicó la regresión lineal simple, dado que se buscó determinar la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales.

En caso de trabajar con más dimensiones o predictores, se empleó la regresión lineal múltiple. Antes de ejecutar el modelo, se verificó los supuestos estadísticos que garantizan su validez:

Linealidad: Mediante diagramas de dispersión y prueba de ajuste.
Independencia de los errores: Con el estadístico Durbin-Watson.
Homocedasticidad: A través de la prueba de Breusch-Pagan y revisión de los gráficos de residuos.
Normalidad de los residuos: Con las pruebas Shapiro-Wilk o Kolmogorov-Smirnov, complementadas por histogramas y gráficos Q-Q.
Multicolinealidad: Indicadores tolerancia y VIF.

El modelo se interpretó considerando, el coeficiente de regresión (β), que indicó el grado y la dirección de la influencia de la gestión municipal, el coeficiente de determinación (R^2), que mostró el porcentaje de variabilidad de los servicios públicos locales explicado por la gestión municipal, la prueba F, que valoró la significancia global del modelo, y las pruebas t, que determinó la relevancia estadística de cada predictor.

De manera complementaria, se calculó el coeficiente de correlación de spearman únicamente como análisis exploratorio en caso de que los supuestos de normalidad no se cumplan. Así mismo, los resultados son interpretados y comparados con estudios previos, lo que permitió elaborar conclusiones coherentes con los objetivos

de la investigación: establecer si la gestión municipal influye de manera significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

3.6. VALIDEZ Y ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

La validez de un instrumento hace referencia al grado en que este mide efectivamente aquello que pretende medir. En esta investigación, la validez de contenido se garantizó mediante la técnica de juicio de expertos, quienes evaluaron cada ítem de los cuestionarios adaptados para las variables Gestión Municipal y Servicios Públicos Locales, considerando criterios como claridad, pertinencia, relevancia, redacción y adecuación al contexto del distrito de Tumbes.

Para garantizar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach. Este indicador mide la consistencia interna de los ítems que componen una escala. De acuerdo con Oviedo y Campos (2005), indican que un valor superior a 0.7 es considerado aceptable, lo que asegura que el cuestionario mide de forma estable y coherente los constructos estudiados.

En este estudio, la confiabilidad se evaluó por dimensiones, tanto para la variable independiente gestión municipal como para la variable dependiente servicios públicos locales, con el propósito de identificar la estabilidad interna de cada grupo de ítems y no únicamente de la escala global.

Para ello, se realizó una prueba piloto del cuestionario. La muestra piloto se seleccionó aplicando criterios de representatividad y accesibilidad, incluyendo participes con características similares a la población de estudio, pero que no formaron parte de la muestra definitiva. La elección se llevó a cabo de manera aleatoria dentro de los registros disponibles, lo que permitió garantizar diversidad de respuestas y evitar sesgos.

Por tanto, según Virla (2010) Una definición técnica de confiabilidad que contribuye en la solución de problemas teóricos como prácticos, es aquella que parte de la investigación de qué tanto error de medición existe en un instrumento de medición, considerando tanto la varianza sistemática como la varianza por el azar. (p.2)

Asimismo, Prieto y Delgado (2010) afirman que este tipo de análisis permite depurar los instrumentos, eliminar ítems irrelevantes y aumentar la precisión de los resultados. De esta manera, se obtendrá un instrumento fiable y adaptado al contexto de estudio en la provincia de Tumbes.

En el cuestionario, la confiabilidad se calculó por cada dimensión de las variables. Para la variable gestión municipal, la dimensión capacidad de dirección obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.714, la focalización 0.746, la capacidad de innovación 0.808 y la relación entre gobierno-sociedad local 0.717, lo que todos los valores superan 0.70 recomendado por Oviedo y Campo (2005), lo que indica que los ítems de cada dimensión presentan una consistencia interna aceptable.

Así mismo, en la variable servicios públicos locales, la dimension calidad alcanzó un coeficiente de 0.754, la accesibilidad 0.728 y la sostenibilidad 0.728, lo que confirma la estabilidad del instrumento en la medición de cada constructo. En conjunto, estos resultados evidencian que el cuestionario diseñado es confiable y adecuado para la recolección de datos en el estudio definitivo.

Tabla 2

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0.20	Muy Baja

***Fuente*:** *Adaptado de Palella y Pestana (2012)*

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la variable 1 se aplicó una prueba piloto de 60 personas que representa 15.8% de la muestra. Obteniendo un alfa de Cronbach de 0.815.

Tabla 3

Confiabilidad de la variable Gestión Municipal medida con Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.815	20

***Fuente*:** *Resultados obtenidos a partir de una prueba piloto aplicada a 60 participantes (15.8% de la muestra total). N° de ítems= número de preguntas incluidas en la dimensión.*

Respecto con relación a la variable 2, se aplicó una prueba piloto de 60 personas que representa 15.8% de la muestra. Obteniendo un alfa de Cronbach de 0.837. Se determinó de los instrumentos de medición se puede aplicar para la ejecución del trabajo.

Tabla 4

Confiabilidad de la variable Servicios Públicos Locales

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.837	15

Fuente: *Resultados obtenidos a partir de una prueba piloto aplicada a 60 participantes, (15.8% de la muestra total). N° de ítems= número de preguntas incluidas en la dimensión*

3.7. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variable independiente: Gestión Municipal

Definición conceptual

Según Arraíza (2016) es el proceso mediante el cual las autoridades locales dirigen, organizan y administran los recursos del municipio, estableciendo normas de convivencia y ejerciendo un liderazgo estratégico. Este proceso tiene como finalidad garantizar el bienestar colectivo a través de la provisión eficiente de servicios públicos esenciales, como el agua potable, saneamiento, alumbrado público, entre otros.

Definición operacional

La variable gestión municipal, será evaluada mediante el empleo de la técnica de la encuesta estructurada en un cuestionario de 20 ítems, elaborado por el investigador, tomando como base la revisión de literatura relacionado y adoptado al contexto de Tumbes, elaborados en función de las dimensiones de capacidad de dirección, focalización, capacidad de innovación y relación entre gobierno-sociedad local. Las respuestas serán registradas en una escala tipo Likert de cinco alternativas: Totalmente en desacuerdo (TD=1), Totalmente de acuerdo (TA=5),

La aplicación del instrumento estará dirigida a una muestra de 382 personas de entre 18 y 64 años, de modo que las puntuaciones más altas reflejen una mejor percepción de la gestión municipal. En el caso de los ítems formulados en sentido negativo, se aplicará una recodificación para asegurar coherencia interpretativa.

El procedimiento de análisis considerará, en primer lugar, el cálculo del promedio de los ítems que integran cada dimensión, con el fin de obtener una medida independiente para cada una de ellas. Posteriormente, se determinará el puntaje global de la variable a partir del promedio de las cuatro dimensiones, asignándoles

igual ponderación. De esta forma, se dispondrá de un valor final en una escala de 1 a 5, lo cual permitirá clasificar la gestión municipal en niveles bajo, medio o alto.

Las dimensiones empleadas, capacidad de dirección, focalización, innovación y relación entre gobierno–sociedad local se adoptan de Rodríguez y Velásquez (1994), quienes proponen este modelo de gestión municipal.

(Tabla 5) (anexo 1 y anexo 2)

Tabla 5

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Capacidad de Dirección	Habilidades gerenciales	1	Cuestionario Escala de Likert Totalmente de acuerdo (TA): 5 De acuerdo (DA): 4 Indeciso (I): 3 En desacuerdo (ED): 2 Totalmente en desacuerdo (TD):1
	Liderazgo funcional	2	
	Limitaciones por falta de formación	3	
	Enfoque en necesidades ciudadanas	4	
	Coherencia en la gestión	5	
Focalización	Cobertura del servicio público	6	
	Priorización social	7	
	Deficiencia en el servicio	8	
	Exclusión territorial	9	
	Atención a zonas vulnerables	10	
Capacidad de Innovación	Percepción de progreso institucional	11	
	Impacto en el desarrollo	12	
	Incorporación de nuevas prácticas	13	
	Gestión del tiempo en la modernización.	14	
	Compromiso Institucional	15	

Relación entre gobierno-sociedad local	Participación ciudadana	16
	Escucha activa institucional	17
	Acceso a la información Pública	18
	Acceso a procesos de decisión	19
	Inclusión en la gestión pública	20

Variable dependiente: Servicios públicos locales

Definición conceptual

Según Ventura y Alfaro (2008), los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos del sector público o privado, creados por mandato constitucional o legal, con el propósito de satisfacer de forma regular, continua y eficiente una categoría de necesidades que son consideradas de interés general.

Estas actividades deben estar orientadas al bienestar colectivo y pueden ser prestadas directamente por el Estado o mediante otros medios jurídicamente válidos, como concesiones, contratos u otras formas de colaboración público y privado, siempre bajo supervisión y regulación estatal.

Definición operacional

La variable servicios públicos locales, será obtenida mediante el empleo de la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario elaborado por el investigador tomando como base la revisión de literatura relacionado y adaptado al contexto de Tumbes, diseñado en base a las tres dimensiones: calidad, accesibilidad y sostenibilidad, las cuales se operacionalizan mediante indicadores específicos. El cuestionario estará compuesto por 15 ítems, los cuales serán valorados con la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (TD=1), Totalmente de acuerdo (TA=5), este instrumento será aplicado a una muestra de 382 personas entre 18 a 64 años.

El procedimiento de análisis considerará, en primer lugar, el cálculo del promedio de los ítems que integran cada dimensión, con el fin de obtener una medida

independiente para cada una de ellas. Posteriormente, se determinará el puntaje global de la variable a partir del promedio de las tres dimensiones, asignándoles igual ponderación. En el caso de los ítems formulados en sentido negativo, se aplicará una recodificación de las respuestas para asegurar que un mayor puntaje refleje siempre una percepción más favorable.

Las dimensiones utilizadas, calidad, accesibilidad y sostenibilidad, se sustentan en los criterios planteados por Parrado y Löffler (2011) para evaluar los servicios públicos. (Tabla 6) (Anexo 1 y Anexo 2)

Tabla 6

Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Servicios públicos Locales

Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Instrumento y escala de medición**
Calidad	Satisfacción del usuario.	21	Cuestionario Escala de Likert Totalmente de acuerdo (TA): 5 De acuerdo (DA): 4 Indeciso (I): 3 En desacuerdo (ED): 2 Totalmente en desacuerdo (TD):1
	Equidad en la prestación	22	
	Mejora continua	23	
	Transparencia	24	
	Atención a reclamos	25	
Accesibilidad	Enfoque ambiental	26	
	Enfoque en desarrollo sostenible	27	
	Compromiso con la comunidad	28	
	Gestión integral	29	
	Responsabilidad	30	

Sostenibilidad	intergeneracional	31
	Aplicación de prácticas sostenible	32
	Impacto ecológico	33
	Equilibrio en el beneficio	34
	Integración sostenible	35

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este capítulo, se presenta los resultados producto de la aplicación de las encuestas relacionadas por las variables de estudio como se describe a continuación:

4.1.1. Resultados descriptivos

Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Tabla 7

Nivel de impacto de la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

	Gestión municipal			Servicios públicos locales		
Nivel	**Puntuación**	**Nº Enc.**	**%**	**Puntuación**	**Nº Enc.**	**%**
Alto	74 - 100	195	51%	55 - 75	219	57%
Medio	47 - 73	177	46%	35 - 54	152	40%
Bajo	20 - 46	10	3%	15 - 34	11	3%
Total		382	100%		382	100%

Fuente: Encuesta aplicada

La tabla 7, muestran que el 51 % de los encuestados percibe la gestión municipal en un nivel alto y el 57 % percibe los servicios públicos locales también en un nivel alto, lo que evidencia una valoración mayoritariamente favorable por parte de la población del distrito de Tumbes. Si bien estos resultados descriptivos no permiten demostrar por sí mismos una relación de influencia, resultan consistentes con los hallazgos del análisis inferencial, donde el modelo de regresión lineal múltiple explicó el 69,2 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.692$; $p < 0.001$).

En este sentido, los resultados descriptivos complementan y refuerzan la evidencia estadística obtenida, permitiendo una interpretación integral del impacto de la gestión municipal en los servicios públicos locales.

Objetivo específico 1

Analizar la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 8

Nivel de impacto de la influencia de capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

	Capacidad de dirección			Servicios públicos locales		
Nivel	**Intervalo**	**Nº Enc.**	**%**	**Intervalo**	**Nº Enc.**	**%**
Alto	19 - 25	97	25%	55 - 75	219	57%
Medio	12 - 18	240	63%	35 - 54	152	40%
Bajo	5 - 11	45	12%	15 - 34	11	3%
Total		382	100 %		382	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En conjunto, los resultados descriptivos evidencian que la capacidad de dirección es percibida mayoritariamente en un nivel medio (63 %), mientras que los servicios públicos locales presentan una valoración predominantemente alta (57 %). Estos resultados descriptivos no permiten establecer una relación de influencia directa; sin embargo, son coherentes con los resultados del análisis inferencial, donde la regresión simple evidenció que la capacidad de dirección explica de manera significativa la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.525$; $p < 0.001$).

En consecuencia, los resultados descriptivos aportan contexto a la evidencia estadística, mostrando que las limitaciones percibidas en el liderazgo y la toma de decisiones se reflejan en oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos.

Objetivo específico 2

Evaluar la focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 9

Nivel de impacto de la focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

	Focalización			Servicios públicos locales		
Nivel	**Intervalo**	**Nº Enc.**	**%**	**Intervalo**	**Nº Enc.**	**%**
Alto	19 - 25	213	56%	55 - 75	219	57%
Medio	12 - 18	155	41%	35 - 54	152	40%
Bajo	5 - 11	14	4%	15 - 34	11	3%
Total		382	100%		382	100%

Fuente: Encuesta aplicada

De manera conjunta, los resultados descriptivos muestran que la focalización es percibida predominantemente en un nivel alto (56 %), en correspondencia con una valoración mayoritariamente alta de los servicios públicos locales (57 %). Si bien esta distribución descriptiva no demuestra una relación de influencia por sí sola, es consistente con los resultados del análisis inferencial, donde se evidenció que la focalización influye de manera significativa en los servicios públicos locales ($R^2 = 0.450$; $p < 0.001$).

En este sentido, los resultados descriptivos respaldan la coherencia interna del estudio, al reflejar que una adecuada priorización de recursos se asocia con una percepción favorable de los servicios públicos en el distrito de Tumbes.

Objetivo específico 3

Examinar la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 10

Nivel de impacto de la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

	Capacidad de innovación			Servicios públicos locales		
Nivel	**Intervalo**	**Nº Enc.**	**%**	**Intervalo**	**Nº Enc.**	**%**
Alto	19 - 25	90	24%	55 - 75	219	57%
Medio	12 - 18	249	65%	35 - 54	152	40%
Bajo	5 - 11	43	11%	15 - 34	11	3%
Total		382	100 %		382	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En conjunto, los resultados descriptivos evidencian que la capacidad de innovación es percibida mayoritariamente en un nivel medio (65 %), mientras que los servicios públicos locales mantienen una valoración predominantemente alta (57 %). Estos resultados descriptivos no permiten afirmar una influencia directa; no obstante, guardan coherencia con los resultados del análisis inferencial, donde la regresión evidenció que la capacidad de innovación influye de manera significativa en los servicios públicos locales ($R^2 = 0.465$; $p < 0.001$).

De este modo, los resultados descriptivos permiten contextualizar la evidencia estadística, sugiriendo que los avances en innovación aún no son plenamente percibidos por la ciudadanía, lo que limita su impacto en la mejora de los servicios públicos.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 11

Nivel de impacto de la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Relación entre gobierno-sociedad local				Servicios públicos locales		
Nivel	**Intervalo**	**Nº Enc.**	**%**	**Intervalo**	**Nº Enc.**	**%**
Alto	19 - 25	103	27%	55 - 75	219	57%
Medio	12 - 18	242	63%	35 - 54	152	40%
Bajo	5 - 11	37	10%	15 - 34	11	3%
Total		382	100%		382	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En conjunto, los resultados descriptivos muestran que la relación entre el gobierno municipal y la sociedad local es percibida predominantemente en un nivel medio (63 %), mientras que los servicios públicos locales presentan una valoración mayoritariamente alta (57 %). Si bien estos resultados descriptivos no permiten establecer por sí mismos una relación de influencia, son coherentes con los resultados del análisis inferencial, donde se evidenció que la relación gobierno–sociedad local influye de manera significativa en los servicios públicos locales ($R^2 = 0.482$; $p < 0.001$).

En este sentido, los resultados descriptivos complementan la evidencia estadística, mostrando que el fortalecimiento de los mecanismos de participación y comunicación institucional constituye un aspecto clave para mejorar la prestación de los servicios públicos locales.

Resultados inferenciales

Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

H_A**:** La gestión municipal influye positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

H_O: La gestión municipal no influye de positiva y significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Tabla 12

Nivel de correlación entre gestión municipal y servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Rho de Spearman		Gestión municipal	Servicios públicos locales
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1.000	,786**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	382	382
Servicios públicos locales	Coeficiente de correlación	,814**	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	382	382

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Encuesta aplicada

La Tabla 12 presenta los resultados del análisis inferencial realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman, los cuales evidencian una correlación positiva considerable entre la gestión municipal y los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes durante el año 2025. El valor obtenido del coeficiente (ρ = 0,786) indica que, a medida que se fortalece la gestión municipal, mejora de manera significativa la percepción de la calidad y eficiencia de los servicios públicos locales por parte de la ciudadanía.

Asimismo, el nivel de significancia estadística obtenido (Sig. = 0,000, bilateral) es inferior al nivel establecido (α = 0,01), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, confirmando que la relación observada entre ambas variables es estadísticamente significativa y no atribuible al azar.

En términos prácticos, este resultado demuestra que una gestión municipal fortalecida, caracterizada por una adecuada capacidad de dirección, correcta focalización de recursos, una relación efectiva con la sociedad local, incorporación de innovación y mejora de la calidad institucional, influye de manera directa y significativa en la prestación de los servicios públicos locales. En consecuencia, el fortalecimiento de la gestión municipal se consolida como un factor clave para elevar la satisfacción ciudadana y mejorar la efectividad de los servicios brindados en el distrito de Tumbes.

Objetivo especifico 1: Analizar la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

H_A: La influencia de la capacidad de dirección es positiva y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.
H_O: La influencia de la capacidad de dirección no es positiva y ni significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 13

Nivel de correlación entre la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes

	Rho de Spearman		Capacidad de dirección	Servicios públicos locales
	Capacidad de dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,706**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	382	382
	Servicios públicos locales	Coeficiente de correlación	,706**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	382	382

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Encuesta aplicada

La Tabla 13, presenta los resultados del análisis estadístico realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman, los cuales evidencian una correlación positiva considerable entre la capacidad de dirección y los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes durante el año 2025. El coeficiente obtenido (ρ = 0,706) indica que el fortalecimiento del liderazgo, la toma de decisiones y la conducción institucional se asocia con mejoras significativas en la calidad y eficiencia de los servicios públicos locales.

Asimismo, el nivel de significancia estadística (Sig. = 0,000, bilateral) es inferior al valor establecido (α = 0,01), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, confirmando que la relación observada es estadísticamente significativa.

Desde una perspectiva aplicada, estos resultados evidencian que la capacidad de dirección influye directamente en la planificación, coordinación, supervisión y control de la gestión municipal. En consecuencia, el fortalecimiento de las competencias directivas y gerenciales de las autoridades y funcionarios

municipales se constituye como una estrategia clave para optimizar la prestación de los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Objetivo específico 2: Evaluar la focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

H_A: La influencia de la focalización es positiva y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.
H_O: La influencia de la focalización no es positiva y ni significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes

Tabla 14

Nivel de correlación entre la focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes

Rho de Spearman		Focalización	Servicios públicos locales
Focalización	Coeficiente de correlación	1.000	,654**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	382	382
Servicios públicos locales	Coeficiente de correlación	,654**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	382	382

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Encuesta aplicada

La Tabla 14, presenta los resultados del análisis inferencial realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman, los cuales evidencian una correlación positiva media entre la focalización y los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes. El coeficiente obtenido (ρ = 0,654) indica que una adecuada priorización de recursos, programas y acciones municipales orientadas a las

necesidades más relevantes de la población se asocia con mejoras en la prestación de los servicios públicos locales.

Asimismo, el nivel de significancia estadística (Sig. = 0,000, bilateral) es inferior al valor establecido (α = 0,01), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, confirmando que la relación observada es estadísticamente significativa.

Desde una perspectiva aplicada, estos resultados evidencian que la focalización constituye un componente clave de la gestión municipal, ya que la identificación adecuada de prioridades territoriales y sociales permite optimizar el uso de los recursos públicos y mejorar la cobertura, calidad y pertinencia de los servicios públicos locales. En consecuencia, el fortalecimiento de los mecanismos de diagnóstico, planificación y seguimiento contribuirá a mejorar de manera sostenida el desempeño de los servicios públicos en el distrito de Tumbes.

Objetivo específico 3: Examinar la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

H_A: La influencia de la capacidad de innovación es positiva y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

H_O: La influencia de la capacidad de innovación no es positiva y ni significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes

Tabla 15

Nivel de correlación entre la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes

Rho de Spearman		Capacidad de innovación	Servicios públicos locales
Capacidad de innovación	Coeficiente de correlación	1.000	,690**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	382	382
Servicios públicos locales	Coeficiente de correlación	,690**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	382	382

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Encuesta aplicada

La Tabla 20 presenta los resultados del análisis inferencial realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman, los cuales evidencian una correlación positiva media entre la capacidad de innovación y los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes. El coeficiente obtenido (ρ = 0,690) indica que la incorporación de nuevas ideas, procesos, tecnologías y enfoques de gestión por parte de la municipalidad se asocia con mejoras en la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos locales.

Asimismo, el nivel de significancia estadística (Sig. = 0,000, bilateral) es inferior al valor establecido (α = 0,01), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, confirmando que la relación observada es estadísticamente significativa.

Desde una perspectiva aplicada, estos resultados evidencian que la capacidad de innovación constituye un elemento estratégico dentro de la gestión municipal, ya que la adopción de prácticas innovadoras, el uso de herramientas digitales y la mejora continua de los procesos administrativos y operativos contribuyen directamente a optimizar la prestación de los servicios públicos locales. En consecuencia, el fortalecimiento de una cultura institucional orientada a la

innovación permitirá mejorar de manera sostenida el desempeño municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Tumbes.

Objetivo especifico 4: Determinar la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

H_A: La influencia en la relación entre gobierno-sociedad local es positiva y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

H_O: La influencia en la relación entre gobierno-sociedad local no es positiva y ni significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 16

Nivel de correlación entre la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes

			Relación entre gobierno-sociedad local	Servicios públicos locales
Rho de Spearman	**Relación entre gobierno-sociedad local**	Coeficiente de correlación	1.000	,667**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	382	382
	Servicios públicos locales	Coeficiente de correlación	,667**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	382	382

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Encuesta aplicada

La Tabla 16, presenta los resultados del análisis inferencial realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman, los cuales evidencian una correlación positiva media entre la relación gobierno–sociedad local y los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes. El coeficiente obtenido (ρ = 0,667) indica que mayores niveles de participación ciudadana, comunicación institucional y articulación

entre autoridades y población se asocian con mejoras en la calidad y eficiencia de los servicios públicos locales.

Asimismo, el nivel de significancia estadística (Sig. = 0,000, bilateral) es inferior al valor establecido (α = 0,01), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, confirmando que la relación observada es estadísticamente significativa.

Desde una perspectiva aplicada, estos resultados evidencian que el fortalecimiento de la relación entre el gobierno municipal y la sociedad local constituye un componente clave de la gestión municipal, ya que la participación ciudadana, la transparencia y los mecanismos de rendición de cuentas contribuyen directamente a mejorar la pertinencia, cobertura y calidad de los servicios públicos locales. En consecuencia, la promoción de espacios efectivos de diálogo, participación y corresponsabilidad social permitirá optimizar de manera sostenida la prestación de los servicios públicos en el distrito de Tumbes.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran de manera consistente que la gestión municipal influye de forma positiva y estadísticamente significativa en los servicios públicos locales del distrito de Tumbes durante el año 2025. El modelo de regresión lineal múltiple, integrado por las dimensiones capacidad de dirección, focalización, capacidad de innovación y relación entre gobierno–sociedad local, explicó el 69,2 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.692$; $p < 0.001$), evidenciando un nivel de explicación elevado dentro del campo de las ciencias administrativas y de la gestión pública local.

Este resultado confirma que la gestión municipal, entendida como un proceso integral que articula liderazgo institucional, planificación estratégica, asignación eficiente de recursos, innovación administrativa y participación ciudadana, constituye un factor determinante para la mejora de la calidad, accesibilidad y

sostenibilidad de los servicios públicos locales. Desde una perspectiva empírica, este nivel de explicación permite afirmar que las acciones de la municipalidad no solo inciden de manera parcial, sino que tienen un impacto estructural sobre el desempeño de los servicios públicos percibidos por la ciudadanía.

De manera complementaria, el análisis de correlación mediante el Rho de Spearman ($\rho = 0.786$; $p < 0.01$) evidenció una correlación positiva considerable entre la gestión municipal y los servicios públicos locales, reforzando la robustez de los hallazgos obtenidos mediante el análisis de regresión. El uso del Rho de Spearman permitió validar la consistencia de la relación entre ambas variables desde un enfoque no paramétrico, confirmando que los resultados no dependen exclusivamente del modelo de regresión, sino que reflejan una asociación sólida y estadísticamente significativa.

Estos hallazgos coinciden con lo señalado por González et al. (2020), quienes sostienen que una gestión municipal eficiente mejora la provisión de los servicios públicos al optimizar la asignación de recursos, fortalecer los mecanismos de planificación y responder de manera más efectiva a las demandas ciudadanas. En esta misma línea, Arraíza (2016) enfatiza que la gestión municipal cumple una función estratégica orientada a la generación de valor público, ya que permite transformar los recursos disponibles en resultados concretos que impactan en el bienestar de la población.

Asimismo, los resultados se alinean con lo reportado por Cedillo y Rueda (2023), quienes evidenciaron una correlación positiva alta entre gestión municipal y servicios públicos locales, resaltando que incluso cuando la gestión es percibida en niveles intermedios, su influencia sobre los servicios sigue siendo significativa. En contraste, aunque Moreno (2023) obtuvo un mayor nivel de explicación ($R^2 = 0.915$) empleando regresión logística ordinal, esta diferencia puede atribuirse a las variaciones metodológicas y al tipo de escala utilizada. No obstante, ambos estudios coinciden en reconocer la gestión municipal como un eje central para el fortalecimiento de los servicios públicos, lo que refuerza la validez externa de los resultados obtenidos en el distrito de Tumbes.

Los resultados evidencian que la capacidad de dirección explica el 52,5 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.525$; $p < 0.001$), lo que demuestra que el liderazgo institucional, la toma de decisiones oportunas y la planificación estratégica influyen de manera directa y significativa en el desempeño de los servicios públicos. De manera complementaria, el análisis de Rho de Spearman ($\rho = 0.706$; $p < 0.01$) mostró una correlación positiva considerable, confirmando que a mayores niveles de capacidad directiva, mejor es la percepción ciudadana de los servicios públicos locales.

Estos resultados se sustentan en lo planteado por Álvarez (2011), quien señala que una gestión pública eficaz depende en gran medida de las competencias directivas de las autoridades y funcionarios, ya que estas determinan la capacidad de coordinar recursos, orientar esfuerzos institucionales y supervisar el cumplimiento de objetivos. De igual forma, Illanes (2011) sostiene que la capacidad de dirección permite integrar las políticas públicas con los procesos administrativos, facilitando la modernización del Estado y la mejora continua de los servicios públicos.

Desde un enfoque organizacional, Harrison y Caron (2002) afirman que la dirección estratégica actúa como un mecanismo articulador que permite alinear los objetivos institucionales con las necesidades del entorno, generando resultados sostenibles en el tiempo. En el contexto del distrito de Tumbes, estos hallazgos evidencian que las limitaciones en la capacidad de dirección pueden traducirse en deficiencias en la prestación de los servicios, mientras que su fortalecimiento representa una oportunidad clave para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos locales.

Los resultados muestran que la focalización explica el 45,0 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.450$; $p < 0.001$), lo que evidencia que la correcta identificación de prioridades y la asignación eficiente de recursos influyen significativamente en la prestación de los servicios municipales. Complementariamente, el Rho de Spearman ($\rho = 0.654$; $p < 0.01$) evidenció una

correlación positiva media, lo que refuerza la relación entre focalización y servicios públicos locales.

Estos resultados concuerdan con lo señalado por Rodríguez y Velásquez (1994), quienes indican que la focalización constituye una herramienta clave para evaluar la cobertura y calidad de los servicios públicos, permitiendo orientar los recursos hacia los sectores con mayores necesidades. Asimismo, Paes y Carvalho (2004) destacan que una focalización inadecuada genera ineficiencias y limita el impacto social de las políticas públicas, mientras que una focalización adecuada maximiza los beneficios para la población objetivo.

Desde un enfoque normativo, Soto (2004) resalta que la focalización permite optimizar el uso de los recursos públicos, especialmente en contextos de restricción presupuestaria, como ocurre en muchos gobiernos locales. En el distrito de Tumbes, estos resultados sugieren que fortalecer los mecanismos de diagnóstico territorial y priorización de necesidades permitirá mejorar la equidad, cobertura y efectividad de los servicios públicos locales.

Los resultados evidencian que la capacidad de innovación explica el 46,5 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.465$; $p < 0.001$), lo que confirma que la modernización administrativa, la incorporación de tecnologías y la mejora de procesos influyen de manera significativa en la calidad de los servicios públicos. De forma complementaria, el análisis de Rho de Spearman ($\rho = 0.690$; $p < 0.01$) mostró una correlación positiva media, respaldando la relación entre innovación y servicios públicos locales.

Estos hallazgos se sustentan en lo señalado por Morales et al. (2014), quienes afirman que la innovación en el sector público implica la transformación de prácticas institucionales, orientadas a mejorar la eficiencia y la satisfacción ciudadana. Asimismo, Barrera et al. (2014) destacan que la innovación actúa como un catalizador del desarrollo organizacional y del bienestar social, al permitir respuestas más efectivas a las demandas de la población.

De igual forma, Illanes (2011) sostiene que la innovación en la gestión pública requiere condiciones institucionales favorables, como liderazgo político, capacidad técnica y recursos financieros. En el contexto del distrito de Tumbes, los resultados sugieren que, aunque existen avances en innovación administrativa, su fortalecimiento permitiría generar un mayor impacto en la modernización y calidad de los servicios públicos locales.

Los resultados muestran que la relación entre gobierno y sociedad local explica el 48,2 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.482$; $p < 0.001$), evidenciando que la participación ciudadana, la comunicación institucional y la articulación entre autoridades y población influyen de manera significativa en la prestación de los servicios públicos. Complementariamente, el Rho de Spearman ($\rho = 0.667$; $p < 0.01$) evidenció una correlación positiva media, confirmando la relevancia de esta dimensión.

Estos resultados coinciden con lo planteado por Valdiviezo (2013), quien sostiene que la participación ciudadana fortalece la democracia local y contribuye a una gestión pública más eficiente y transparente. Asimismo, Álvarez (2011) señala que una relación sólida entre gobierno y sociedad organizada promueve la corresponsabilidad social y mejora la legitimidad institucional.

En el contexto del distrito de Tumbes, estos hallazgos permiten afirmar que el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, rendición de cuentas y comunicación institucional constituye un factor clave para mejorar de manera sostenida la calidad y pertinencia de los servicios públicos locales, consolidando una gestión municipal orientada al bienestar colectivo.

V. CONCLUSIONES

5.1. La gestión municipal influye de manera positiva y significativa en los servicios públicos locales del distrito de Tumbes, 2025, evidenciado por el modelo de regresión lineal múltiple que explica el 69,2 % de la variabilidad ($R^2 = 0.692$; $p < 0.001$). Esto indica que un desempeño municipal eficiente, que integra planificación, liderazgo, innovación y vinculación con la sociedad, se traduce en una mejora tangible de los servicios ofrecidos. De manera complementaria, la correlación de Spearman ($\rho = 0.786$; $p < 0.01$) respalda la consistencia de esta relación.

5.2. La capacidad de dirección influye de manera significativa en los servicios públicos locales, explicando el 52,5 % de su variabilidad ($R^2 = 0.525$; $p < 0.001$). Esto evidencia que el liderazgo efectivo, la adecuada toma de decisiones y la supervisión constante fortalecen la eficiencia y la calidad de los servicios, mientras que debilidades en la dirección pueden afectar negativamente la gestión municipal. La correlación de Spearman ($\rho = 0.706$) refuerza este hallazgo.

5.3. La focalización de la gestión municipal tiene un efecto significativo sobre los servicios públicos locales, explicando el 45,0 % de su variabilidad ($R^2 = 0.450$; $p < 0.001$). Esto indica que la correcta identificación de la población objetivo y la priorización de sectores vulnerables optimiza la asignación de recursos y mejora la cobertura de los servicios. La correlación de Spearman ($\rho = 0.654$) confirma la dirección positiva de esta relación.

5.4. La capacidad de innovación influye significativamente en los servicios públicos locales, explicando el 46,5 % de la variabilidad ($R^2 = 0.465$; $p < 0.001$). Este resultado refleja que la modernización de procesos, el uso de tecnología y la implementación de mejoras continuas contribuyen al desarrollo institucional y a la optimización de los servicios, aunque aún se requiere consolidar políticas innovadoras. La correlación de Spearman ($\rho = 0.690$) respalda la consistencia de la relación.

5.5. La relación entre gobierno y sociedad local tiene un impacto significativo en los servicios públicos locales, explicando el 48,2 % de la variabilidad ($R^2 = 0.482$; $p < 0.001$). Esto evidencia que la participación ciudadana, la transparencia y la corresponsabilidad fortalecen la gobernanza y la legitimidad de la gestión municipal. La correlación de Spearman ($\rho = 0.667$) confirma que esta dimensión mantiene una relación positiva consistente.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Dado que el modelo de regresión lineal múltiple explicó el 69,2 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.692$; $p < 0.001$), se recomienda integrar de manera articulada las dimensiones de capacidad de dirección, focalización, capacidad de innovación y relación gobierno–sociedad local en un plan estratégico municipal, con indicadores de desempeño y seguimiento periódico. Esta integración permitirá alinear las acciones municipales con las necesidades reales de la población, optimizar el uso de los recursos públicos y fortalecer la sostenibilidad y efectividad de las políticas orientadas a la mejora de los servicios públicos locales.

6.2. Considerando que la capacidad de dirección explica el 52,5 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.525$; $p < 0.001$), siendo una de las dimensiones con mayor peso explicativo, se recomienda priorizar programas de capacitación y actualización dirigidos a los funcionarios municipales, enfocados en liderazgo, toma de decisiones estratégicas, planificación operativa y supervisión de procesos. El fortalecimiento de estas competencias permitirá mejorar la eficiencia administrativa y el desempeño institucional en la prestación de los servicios públicos locales.

6.3. Dado que la focalización explica el 45,0 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.450$; $p < 0.001$), se recomienda que la municipalidad implemente mecanismos más precisos de identificación de la población vulnerable, tales como registros actualizados de beneficiarios, diagnósticos territoriales y sistemas de priorización basados en evidencia. Estas acciones permitirán una asignación más

eficiente y equitativa de los recursos públicos, contribuyendo a mejorar la cobertura y calidad de los servicios públicos locales.

6.4. Considerando que la capacidad de innovación explica el 46,5 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.465$; $p < 0.001$), se recomienda fomentar la innovación en los procesos administrativos y en la prestación de servicios, mediante la incorporación de tecnologías digitales, la simplificación de trámites y la mejora continua de los procedimientos internos. Asimismo, se sugiere institucionalizar políticas de innovación que aseguren su continuidad y sostenibilidad, permitiendo consolidar servicios públicos más eficientes y orientados a las demandas actuales de la ciudadanía.

6.5. Dado que la relación entre gobierno y sociedad local explica el 48,2 % de la variabilidad de los servicios públicos locales ($R^2 = 0.482$; $p < 0.001$), se recomienda fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, tales como espacios de consulta, rendición de cuentas, presupuestos participativos y canales de comunicación institucional. Estas acciones contribuirán a mejorar la transparencia, la confianza ciudadana y la legitimidad de la gestión municipal, impactando positivamente en la calidad y eficiencia de los servicios públicos locales.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre López, H. M. (2019). Juntas vecinales y la toma de decisiones municipales en el distrito de Tumbes-2016. Tumbes.

Alaminos Chica , A. (1998). Teoría y Práctica de la Encuesta . Club Universitario y Cedeal .

Allen, D. (2015). Organizate con eficacia .

Almonte Canela , C. M., & Torres Ortiz, R. O. (2022). Evaluación del cumplimiento de los procesos presupuestario y tributarios en el ayuntamiento municipal de la vega, Republica Dominicana. 2017-2018. Santo Domingo.

Alvarez Illanes, J. F. (2011). Gestion por resultados e indicadores de medición . Lima : Instituto Pacifico S.A.C.

Arias Gonzales, J. L. (2021). Diseno y metodologia de la investigacion . Arequipa: Enfoques consulting EIRL.

Arraiza, E. (2016). Manual de gestión municipal. Autónoma de Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.

Ávila Silva , L. H. (2023). Comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, implicancia en la calidad del servicio al poblador, Tumbes, 2023. Tumbes.

Banco Interamericano de Desarrollo. (24 de Septiembre de 2018). Gasto público en América Latina registra ineficiencias de 4,4% del PIB: estudio BID. Obtenido de https://www.iadb.org/es/noticias/gasto-publico-en-america-latina-registra-ineficiencias-de-44-del-pib-estudio-bid

Barraza soto, G. (22 de Diciembre de 2004). Sistema de focalización de hogares y directiva de organización y funcionamiento. Resolución Ministerial N° 399-2004-PCM. Resolución Ministerial , pág. 32.

Barroca, E. (2019). La Formación actual de los Kinesiólogos en los Centros Universitarios de Gestión Pública de la Republica Argentina.

Bedoya Geronimo , M. (2023). Gestión municipal y calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Irazola-padre Abad-Región ucayali. Tingo Maria.

Behar Rivero, D. S. (2008). Metodologia de la Investigación. Shalom .

Bernal Torres, C. A. (2016). Metodologia de la investigacion: Administracion, economia, humanidades y cisencias sociales . Colombia : Cuarta edicion, Pearson Educacion de Colombia S.A.S .

Burckhardt Leiva , V., Gisbert Soler, V., & Pérez Molina , A. I. (2016). Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015.

Calduch Cervera , R. (2014). Métodos y Técnicas de Investigación Internacional . Madrid.

Camisón , C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Valencia: Pearson Educación, S.A.

Carbajal Amaya , R. (2020). Metodologia de la investigación: Investigación bibliográfica/documental.

Cárdenas Sánchez , S. N. (2010). La focalización: un instrumento para el análisis de la relación entre los personajes y el espacio novelesco . Bogotá.

Carrillo Silva , L. S., Bravo Ardila, L. M., Jaramillo Marín , M., Pomares Quimbaya, M., & Cerón Bravo , R. A. (2004). Gestión pública local. DDTS- Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible.

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2003). Administración de la calidad total.

Carvajal, L. (08 de mayo de 2018). El método deductivo de investigación.

Cedillo Rojas, S. X., & Lopez Rueda, V. (2023). Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Tumbes.

Cegarra Sánchez , J. (2012). Los métodos de investigación . Madrid : Diaz de santos .

ComexPerú. (2024). Reporte eficacia del Gasto Público.

Congreso de la República del Perú. (s.f.). Ley General de Sociedad, Ley N.°26887. Diario Oficial El Peruano .

Costa Marim, A. M., & Pereira Castro, P. (2024). La relación entre la eficacia de la gestión municipal y la transparencia pública en Rondonia, Brasil. Revista cientifica Vision de futuro.

Cravacure, D. (2002). Innovación en la Gestión Municipal.

Defensoría del pueblo. (2019). Exigimos a SUNASS Y OTASS intervenir ante inadecuada prestación de servicios de agua y desague en Tumbes.

Diario Correo. (01 de Setiembre de 2022). Poca ejecución de presupuesto en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Eichholz, J. (2015). Capacidad adaptativa . Bogótá : U-Lid Editorial Colombia.

El Congreso de la Republica. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades: Ley 27972. Lima.

Eloy Cuellar , M., Eloisa del Pino, M., & Ruíz López, J. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. AEVAL.

Espinoza Salas , C. M. (2023). El control interno y su relación con las contrataciones públicas en la Municipalidad Distrital de La Cruz – Tumbes, 2023. Tumbes.

F. M., Loguzzo, H. A., & Fedi, L. J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones . Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Fernandez Ronquillo , J. C. (2016). Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: La carta de servicios .

Fernández Ruiz, J. (2011). Acceso a los servicios públicos. México: 2° ed.

Gallardo Echenique, E. E. (2017). Metodologia de la investigacion: Manual Autoformativo Interactivo. Huancayo .

Garcia Sanz, M. P., & García Meseguer , M. (s.f). Los métodos de investigaciones .

González Martinez , A., Parras Gallardo , M., & A. Hernández , P. (2020). Manual de gestión municipal. Ministerio de Administración Pública.

Harrison , J., & Caron H., S. (2002). Fundamentos de la dirección estratégica . Madrid: Copyright.

Hechicera. (2022). 4 de cada 10 hogares en Tumbes cuenta con acceso a servicios básicos.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez collado , C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodologia de la Investigacion. Mexico: Mcgraw Hill interamericana editores, S.A. de C.V.

Huerta Peralta, J. (2006). Discapacidad y Accesibilidad. Lima: Fondo editorial del congreso del Perú.

Hurtado de Barrera, J. (2000). Metodologia de la Investigacio Holistica . Caracas : Servicios y Proyecciones para America Latina (SYPAL).

Idrogo Lozano, S. L. (2022). Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de chota, 2021. Chota.

infobae. (2023). Situación de la pobreza en el Perú.

Instituto de Ciencias Hegel. (19 de enero de 2021). Gestión Pública. Obtenido de La gestión por resultados en el Perú: ¿Qué es y que dice la ley?: https://hegel.edu.pe/blog/la-gestion-por-resultados-en-el-peru-que-es-y-que-dice-la-ley/

Instituto Nacional de Estadística e informática . (2025). Población Estimada Tumbes. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/regiontumbes-diresa/informes-publicaciones/6488534-poblacion-estimada-tumbes-2025

Instituto Nacional de Estadistica e Informatica. (2017). PERÚ: Indicadores de gestión municipal. Lima.

Lasso Davila, W. (2023). Eficiencia en la Gestión PúblicaMunicipal para Garantizar el Acceso Sostenible y Equitativo al Agua Potable, Periodo 2023. Revista veritas de difusao cientifica , 17.

López Merchán , V. E. (2024). Gestión de los servicios públicos en el Gadpse y su impacto en el desarrollo productivo local. La libertad.

Marin Mallqui, Y. (2024). Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pichari, Cusco - 2024. Huancayo.

Medina Romero , M., Rojas León , R., Bustamente Hoces , W., Loaiza Carrasco , R., Martel Carranza , C., & Castillo Acobo , R. (2023). Metodologia de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

Mesa de Concertación para la lucha contra la P. (2024). Estudiantes de la región de Tumbes son afectados por la ola de calor y la falta de agua potable en las instituciones educativas.

Mohamed Mehdi, H. M., Martel Carranza, C. P., Huayta Meza, F. T., Rojas Leon , C. R., & Arias Gonzales , J. L. (2023). Metodologia de la investigacion . Puno : Instituto Universitario de Innovacion Ciencia y Tecnologia Inudi Peru S.A.C.

Morales , O., Barrera , A., Rodriguez , M., Romero , C., & Távara , R. (2014). Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú. Lima : Cecosami Preprensa e impresión Digital S. A. .

Moran, L. B. (2019). Relación de la Gestión Municipal y Participación Ciudadana en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador - 2019. Guayaquil.

Moreno Gamio , L. C. (2023). Gestión municipal y percepción de la calidad de servicio público en una municipalidad provincial de La Libertad, año 2022. La Libertad.

Munch, L. (2010). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. PEARSON.

ONU-Hábitat. (2016). La Nueva Agenda Urbana. 76.

Oviedo, H. C., & Campos Arias, A. (2005). Metodologia de investigacion y lectura critica de estudios. Bogota.

Paes de Barros, R., & Carvalho, M. (2004). La focalización y la universalización como instrumentos para reducir inequidades .

Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana , F. (2012). Metodologia de la investigacion cuantitativa. Caracas: FEDUPEL.

Parasuraman, A., Ann Zeithaml , V., & L. Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Volumen 64 (1) , 12- 40.

Parrado, S., & Loffler, E. (2011). Hacia una administración pública sostenible . Madrid.

Pichardo Pagaza , I. (2004). Modernización administrativa: Propuesta para una reforma inaplazable . Zinacantepec, Estado de México .

Prieto, G., & Delgado , A. (2010). Fiabilidad Y Validez. Madrid .

Quero Virla , M. (2010). Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach. Maracaibo.

Ramon Ruiz, E. (2006). Historia y evolución del pensamiento científico.

Rapoport, A., & Lopez, F. A. (2005). La accesibilidad en el servicio público .

Restrepo Ospina , L. M. (2020). Importancia de vocales de control en el municipio de Samaná Caldas como garantía al justo costo en los servicios públicos domiciliarios. Mayo.

Rios Ramirez, R. R. (2017). Metodologia para la investigacion y redaccion . Espana : Servicios Academicos intercontinentales S.L.

Rodriguez , A., & Velásquez, F. (1994). Municipio Y Servicios Publicos: Gobiernos locales en ciudades intermedias de America Latina. Santiago : Interamericana, Ltda. Conferencia 1140, Santiago.

Romero Periche , M. d. (2022). Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021. Tumbes.

Sanchez Gamarra, J. A., & Silva Solis, M. (2019). La auditoria de gestión y los servicios públicos en la municipalidad provincial de huanuco periodo 2017. Huanuco.

Segreste Ríos, S. (2019). MANUAL básico de derechos humanos para autoridades municipales. Ciudad de México.

Strange, T., & Bayley, A. (2012). Desarrollo sostenible: Integral la economía, la sociedad y el medio ambiente.

Tang Chacón, J. K. (2021). La gestión municipal y la calidad de servicios publicos en la municipalidad distrital de yarinacocha, despartamento de ucayali 2020. Pucallpa.

Tarrillo Carrasco , J., Morán Sanchez , R., & Saldaña Carrasco, J. (2022). Validez de contenido de instrumento: Evaluación de la gestión administrativa municipal basado en organizaciones inteligentes. Gestionar: revista de empresa y gobierno, 18.

Valdiviezo del Carpio, M. (2013). La participación ciudadana en el Perú y los principales mecanismos para ejercerla . Lima.

Varillas Cabrera , E. J. (2023). Centralización de impuestos municipales a cuenta única de tesoro para mejorar gestión financiera en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023. Tumbes .

Ventura Saavedra, K., & Reyna Alfaro, L. M. (2008). Los servicios públicos en el perú: Una visión preliminar . Lima.

vivienda, C. n. (2025). Población Estimada Tumbes. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/regiontumbes-diresa/informes-publicaciones/6488534-poblacion-estimada-tumbes-2025

Whetten , D. A., & Cameron, K. S. (2011). Desarrollo de habilidades directivas . Monterrey: Pearson Educación 8°.

Zavala Ortiz , Y. (2013). Metodologia de la Investigación .

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1: Gestión Municipal

Variable		Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1	Gestión Municipal	Según Arraíza (2016) es el proceso mediante el cual las autoridades locales dirigen, organizan y administran los recursos del municipio, estableciendo normas de convivencia y liderazgo estratégico para garantizar la provisión de servicios públicos como agua potables, entre otros.	La variable gestión municipal, será evaluada mediante el empleo de la técnica de la encuesta estructurada en un cuestionario de 20 ítems, elaborado por el investigador, tomando como base la revisión de literatura relacionado y adoptado al contexto de Tumbes, elaborados en función de las dimensiones de capacidad de dirección, focalización, capacidad de innovación y relación entre gobierno-sociedad local. Las respuestas serán registradas en una escala tipo Likert de cinco alternativas: Totalmente en desacuerdo (TD=1), Totalmente de acuerdo (TA=5), donde las puntuaciones más altas reflejarán una mejor percepción.	Capacidad de Dirección	Habilidades gerenciales Liderazgo funcional Limitaciones por falta de formación Enfoque en necesidades ciudadanas Coherencia en la gestión	1,2,3, 4,5
				Focalización	Cobertura del servicio público Priorización social Deficiencia en el servicio Exclusión territorial Atención a zonas vulnerables	6,7,8, 9,10
				Capacidad de Innovación	Percepción de progreso institucional Impacto en el desarrollo Incorporación de nuevas prácticas Gestión del tiempo en la modernización. Compromiso Institucional	11,12, 13,14 ,15
				Relación entre Gobierno-Sociedad Local	Participación ciudadana Escucha activa institucional Acceso a la información Pública Acceso a procesos de decisión Inclusión en la gestión pública	16,17 ,18,1 9,20

Variable 2: Servicios públicos Locales

Variable		Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2	Servicios Públicos Locales	Según Ventura y Alfaro (2008) señalan que los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos públicas o privadas, creados por la Constitución, para dar satisfacción de forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general, a través de cualquier otro medio legal. (p.593)	El cuestionario estará compuesto por 15 ítems, los cuales serán valorados con la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (TD=1), Totalmente de acuerdo (TA=5), este instrumento será aplicado a una muestra de 382 personas entre 18 a 64 años. El procedimiento de análisis considerará, en el cálculo del promedio de los ítems que integran cada dimensión, con el fin de obtener una medida independiente para cada una de ellas. Posteriormente, se determinará el puntaje global de la variable a partir del promedio de las tres dimensiones, asignándoles igual ponderación. En el caso de los ítems formulados en sentido negativo, se aplicará una recodificación de las respuestas.	Calidad	Satisfacción del usuario Equidad en la prestación Mejora continua Transparencia Atención a reclamos	21,22,23,24,25
				Accesibilidad	Enfoque ambiental Enfoque en desarrollo sostenible Compromiso con la comunidad Gestión integral	26,27,28,29,30
				Sostenibilidad	Responsabilidad intergeneracional Aplicación de prácticas sostenible Impacto ecológico Equilibrio en el beneficio Integración sostenible	31,32,33,34,35

Anexo 2: Matriz de consistencia

Titulo: Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?	Determinar la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.	La gestión municipal influye de manera positiva y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.		Capacidad de Dirección	**Tipo de investigación:** Explicativo - correlacional
					Enfoque de la investigación: Cuantitativa – aplicada
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis especificas	Variable 1: Gestión Municipal	Focalización	
1.¿Cuál es la influencia de la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?	1.Analizar la influencia de la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.	1.La influencia de la capacidad de dirección es positiva y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.			**Diseño de investigación:** No experimental - Transversal
				Capacidad de Innovación	
				Relación entre gobierno-sociedad local	**Población:** 54,631 habitantes entre las edades de 18 a 64 años del distrito de Tumbes.
2.¿Cuál es la influencia de la focalización en los	2.Evaluar la influencia de la focalización en los	2.La influencia de la focalización es positiva			

servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?	servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.	y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.			**Muestra:** De acuerdo con la fórmula de la población finita 382 personas en total.
			Variable 2: Servicios públicos locales	Calidad	
3.¿Cuál es la influencia de la capacidad de Innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?	3.Examinar la influencia de la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.	3.La influencia de la capacidad de innovación es positiva y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.		Sostenibilidad	**Técnica:** La encuesta
4.¿Cuál es la influencia de la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025?	4.Determinar la influencia de la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.	4. La influencia de la relación entre gobierno-sociedad local es positiva y significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.		Accesibilidad	**Instrumento**: Cuestionario

Anexo 3: Resultados de regresión múltiple simple

Tabla 1

Nivel de Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	Durbin - Watson
1	,832[a]	,692	,689	,379	,692	212,107	4	377	<.001	1,958

a. Predictores: (Constante), Gestión municipal

En la Tabla 1 se observa que la gestión municipal presenta una relación alta y positiva con los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, evidenciada por un coeficiente de correlación R = 0,832. Asimismo, el coeficiente de determinación R^2 = 0,692 indica que el 69,2 % de la variabilidad de los

servicios públicos locales es explicada por la gestión municipal, lo que refleja una influencia considerable.

El estadístico F muestra un valor significativo (p < 0,001), lo que confirma que el modelo es estadísticamente válido. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, concluyéndose que la gestión municipal influye de manera significativa en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 2

Influencia de la capacidad de dirección en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin - Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,725[a]	,525	,524	,469	,525	420,760	1	380	<.001	2,001

a. Predictores: (Constante), Capacidad de dirección

b. Variable dependiente: Servicios públicos locales

En la Tabla 2 se evidencia que la capacidad de dirección mantiene una relación alta y positiva con los servicios públicos locales, con un coeficiente R = 0,725. El valor del coeficiente de determinación R^2 = 0,525 indica que el 52,5 % de la variabilidad de los servicios públicos locales es explicada por la capacidad de dirección, lo cual representa una influencia importante.

Asimismo, el nivel de significancia ($p < 0,001$) confirma que el modelo es estadísticamente significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, concluyéndose que la capacidad de dirección influye significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 3

Influencia de la focalización en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin - Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,671[a]	,450	,449	,505	,450	311,239	1	380	<.001	1,996

c. Predictores: (Constante), Focalización

d. Variable dependiente: Servicios públicos locales

En la Tabla 3 se observa que la focalización presenta una relación moderada y positiva con los servicios públicos locales, evidenciada por un coeficiente R = 0,671. El coeficiente de determinación R^2 = 0,450 indica que el 45,0 % de la variabilidad de los servicios públicos locales es explicada por la focalización, lo cual demuestra una influencia relevante.

Además, el valor de significancia ($p < 0,001$) confirma que el modelo es estadísticamente significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, concluyéndose que la focalización influye significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 4

Influencia de la capacidad de innovación en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin - Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,682[a]	,465	,464	,498	,465	330,613	1	380	<.001	1,976

e. Predictores: (Constante), Capacidad de innovación

f. Variable dependiente: Servicios públicos locales

En la Tabla 4 se evidencia que la capacidad de innovación presenta una relación moderada y positiva con los servicios públicos locales, con un coeficiente R = 0,682. Asimismo, el coeficiente de determinación R^2 = 0,465 indica que el 46,5 % de la variabilidad de los servicios públicos locales es explicada por la capacidad de innovación, reflejando una influencia considerable.

El nivel de significancia obtenido (p < 0,001) demuestra que el modelo es estadísticamente significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, concluyéndose que la capacidad de innovación influye significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

Tabla 5

Influencia de la relación entre gobierno-sociedad local en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Durbin - Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,694[a]	,482	,480	,490	,482	353,306	1	380	<.001	1,857

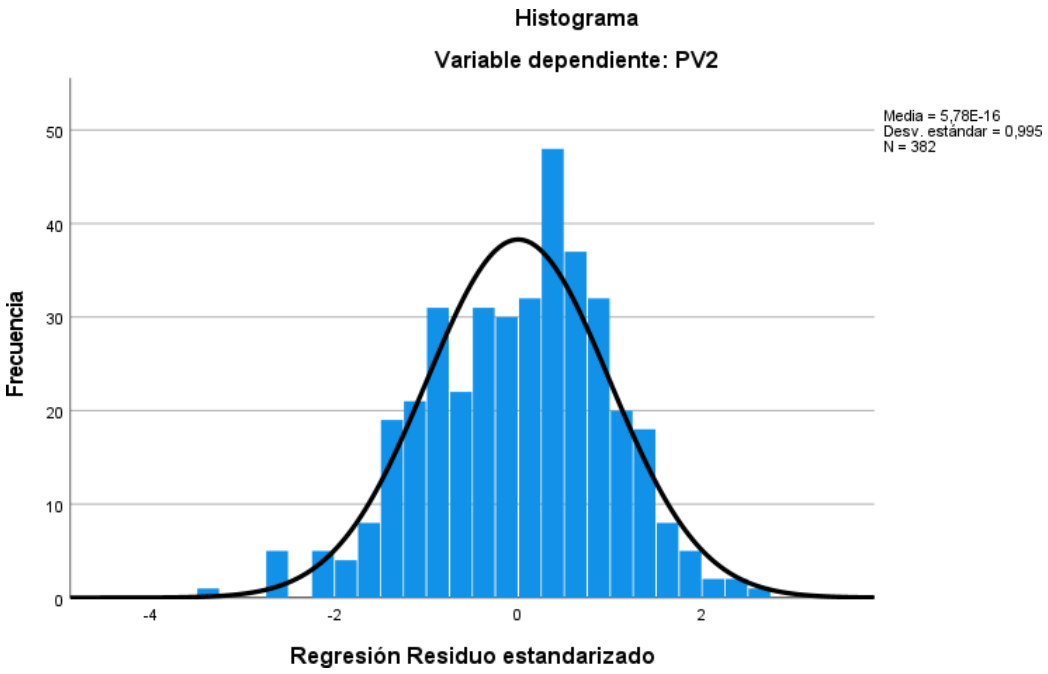
g. Predictores: (Constante), Relación entre gobierno-sociedad local

h. Variable dependiente: Servicios públicos locales

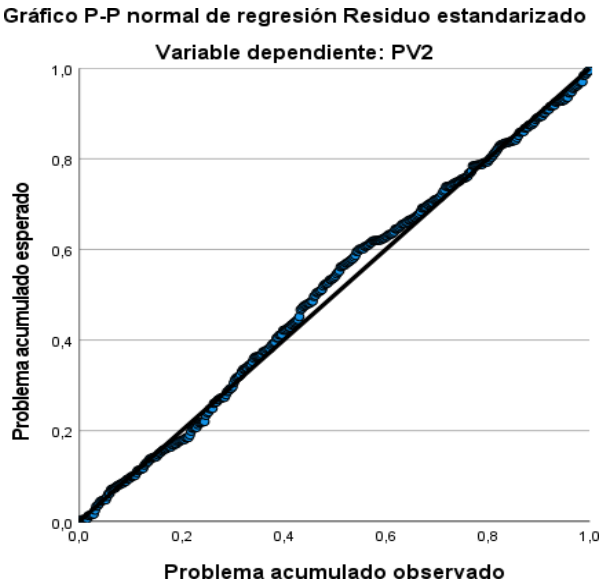
En la Tabla 5 se observa que la relación entre gobierno y sociedad local presenta una relación moderada y positiva con los servicios públicos locales, evidenciada por un coeficiente R = 0,694. El coeficiente de determinación R^2 = 0,482 indica que el 48,2 % de la variabilidad de los servicios públicos locales es explicada por la relación gobierno–sociedad local, lo que demuestra una influencia relevante.

Asimismo, el nivel de significancia ($p < 0,001$) confirma que el modelo es estadísticamente significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, concluyéndose que la relación entre gobierno y sociedad local influye significativamente en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes.

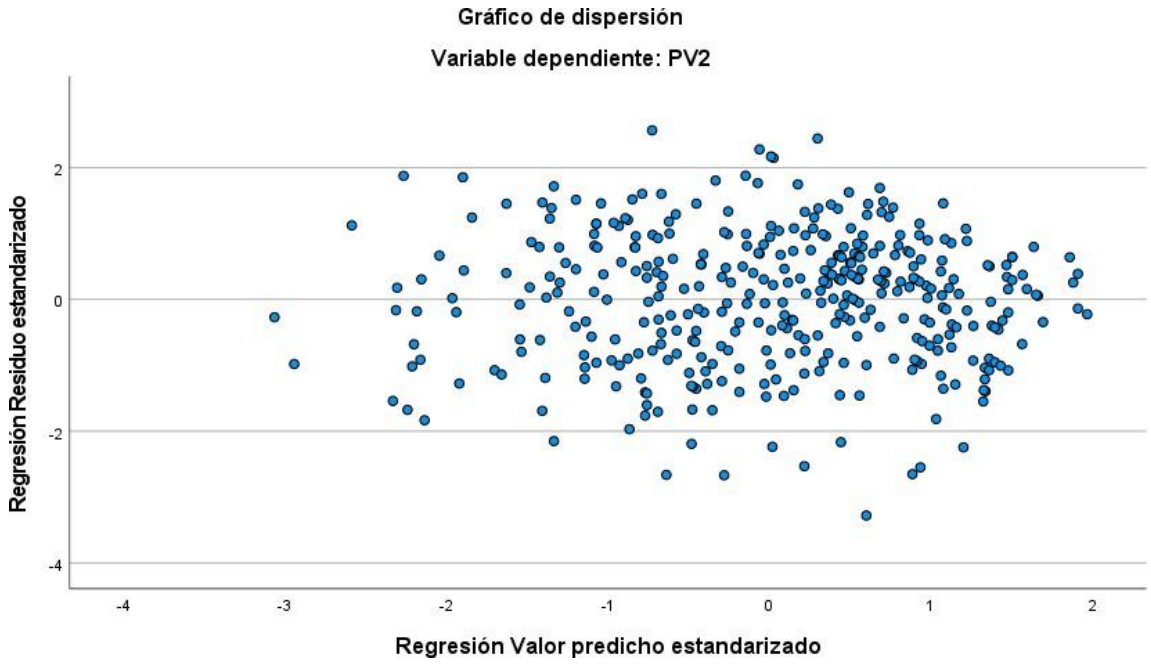
Anexo 4: Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión del objetivo general



Interpretación: Los residuos presentan una distribución aproximadamente normal, cumpliéndose el supuesto de normalidad del modelo.

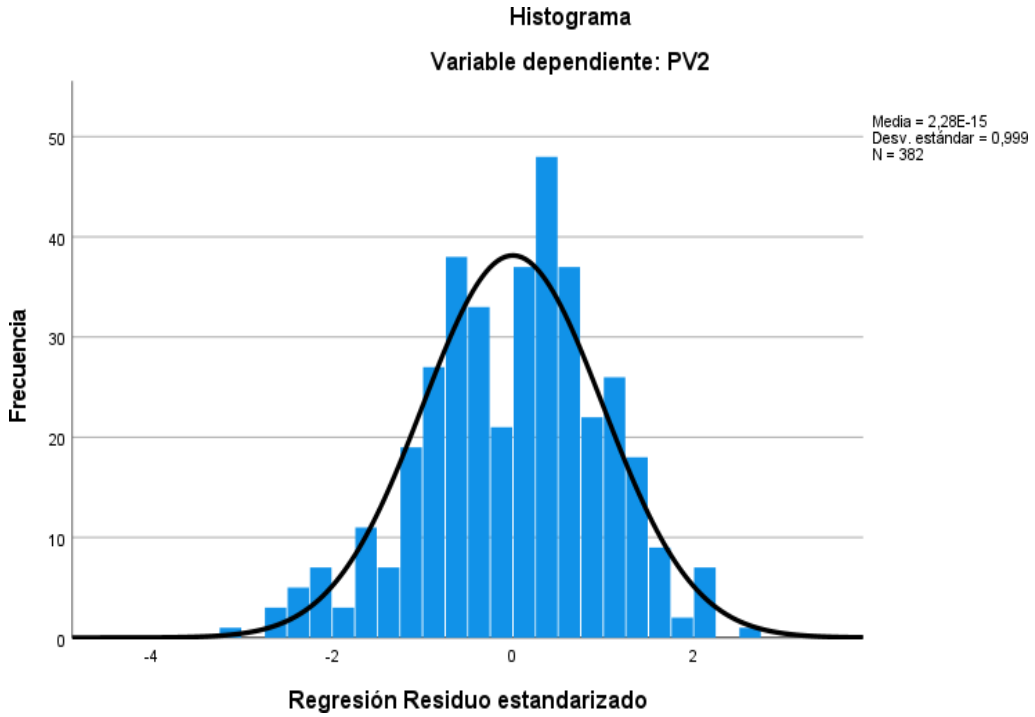


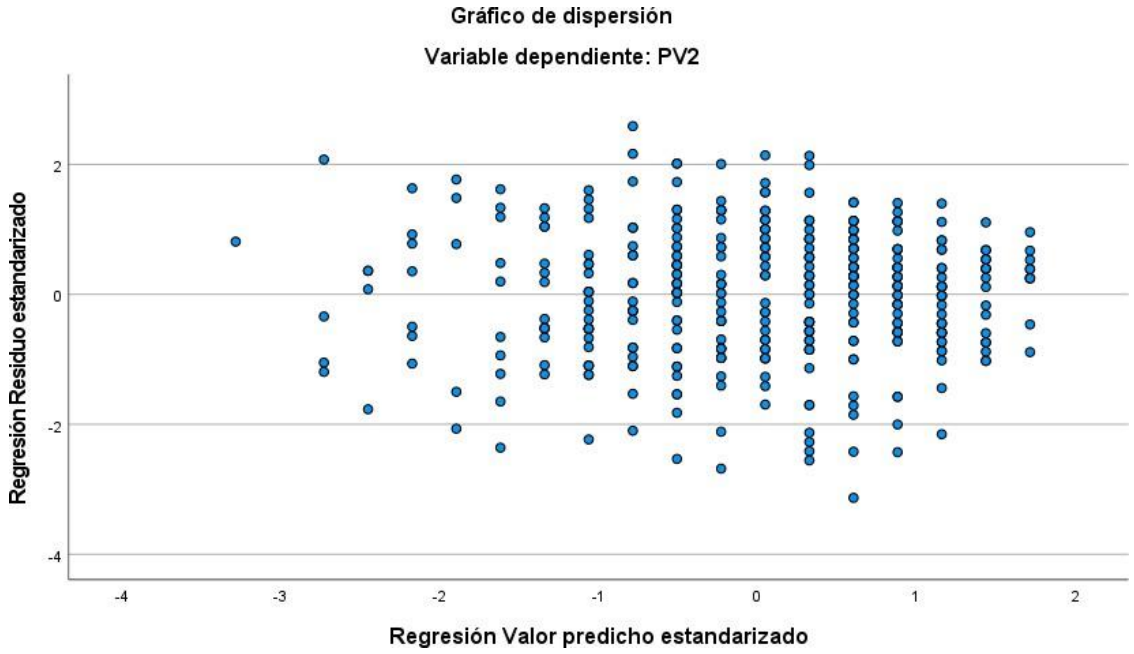
Interpretación: El gráfico P-P muestra que los residuos se ajustan a la normalidad del modelo.

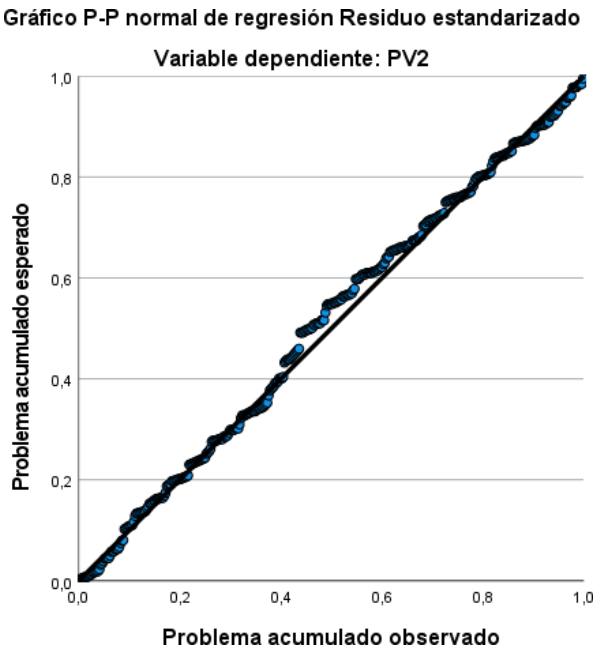


Interpretación: El gráfico de dispersión no presenta patrones definidos, evidenciando el cumplimiento del supuesto de homocedasticidad del modelo.

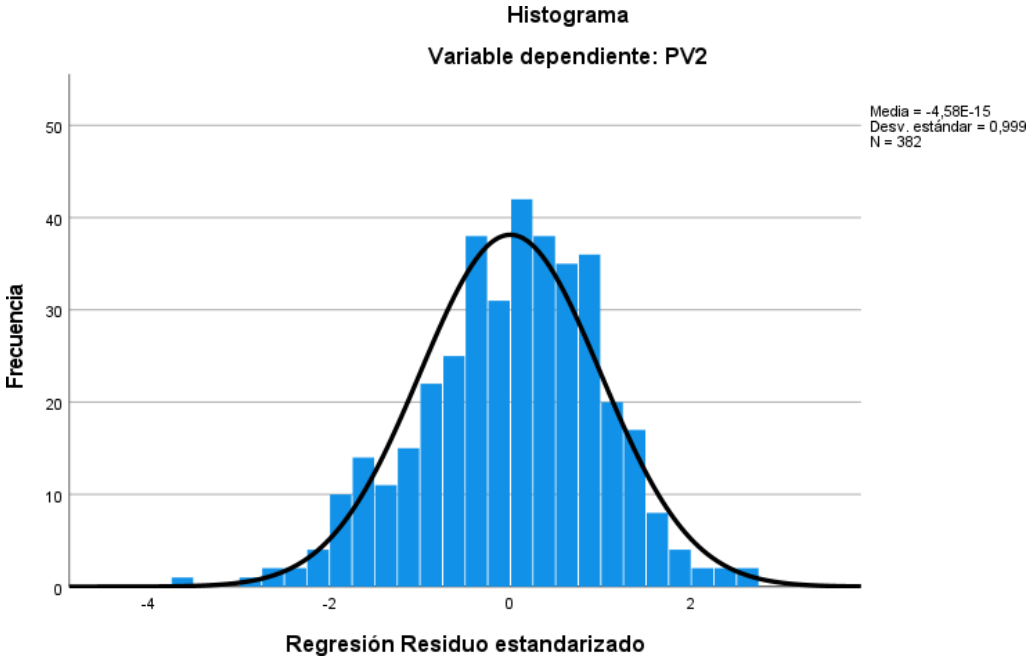
Anexo 5: Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión de Capacidad de dirección (PD1)

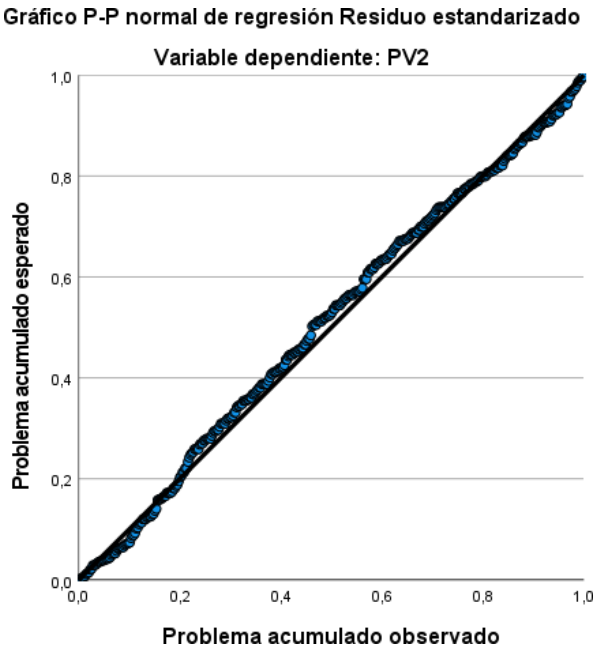


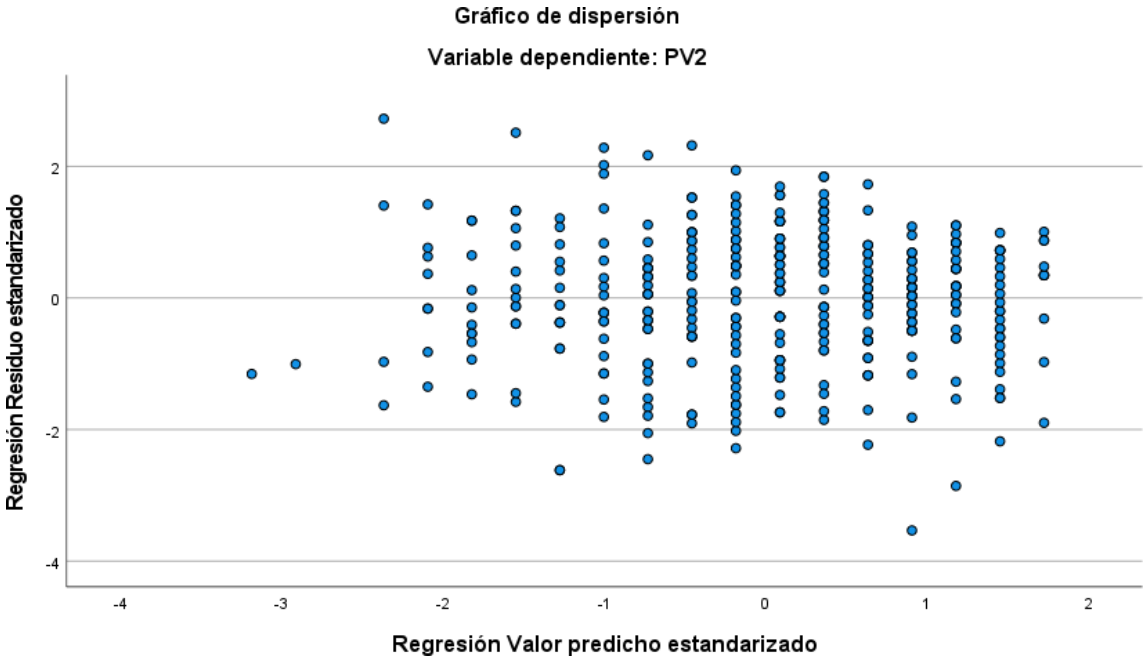



Gráfico P-P normal de regresión Residuo estandarizado
Variable dependiente: PV2
Problema acumulado esperado
Problema acumulado observado
0,0
0,2
0,4
0,6
0,8
1,0

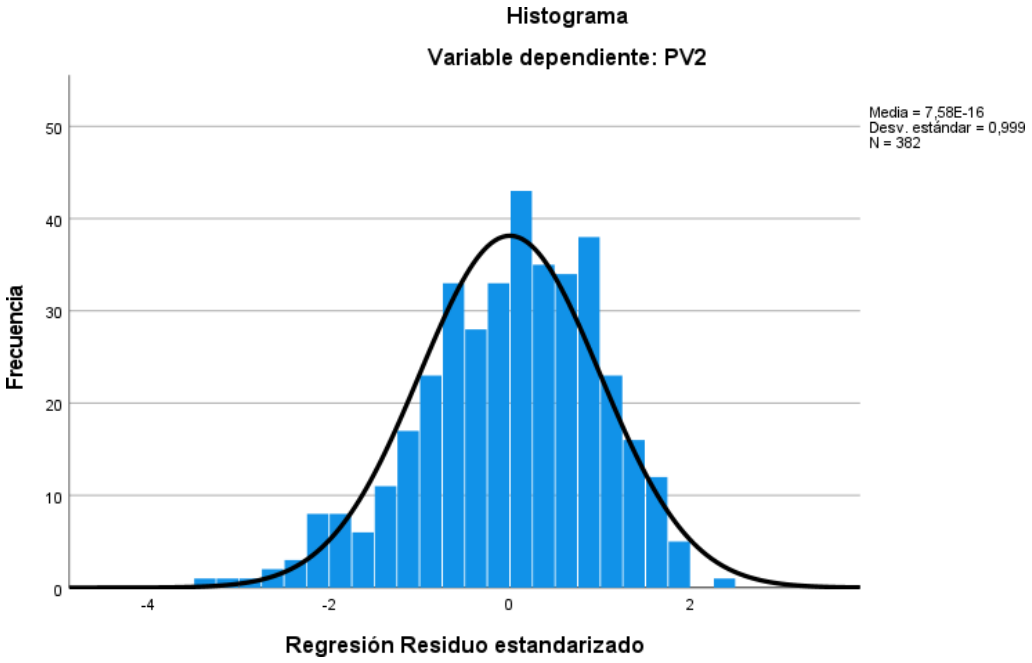
Anexo 6: Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión de focalización (PD2)

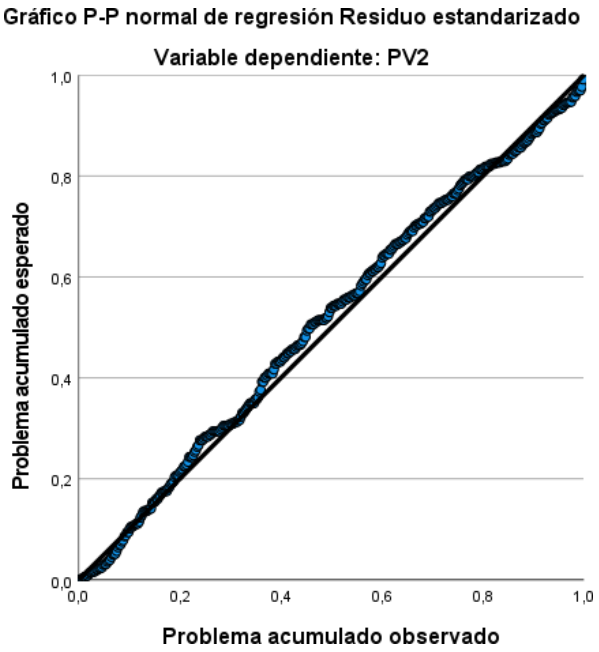


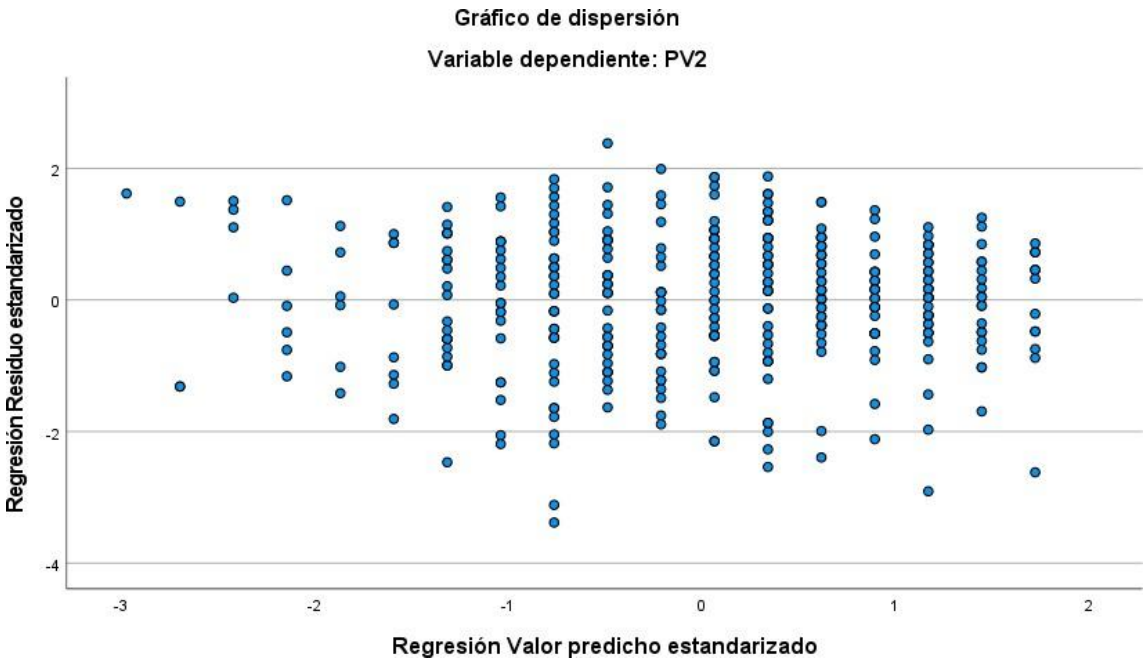



Gráfico de dispersión
Variable dependiente: PV2
Regresión Residuo estandarizado
2
0
-2
-4
-4
-3
-2
-1
0
1
2
Regresión Valor predicho estandarizado

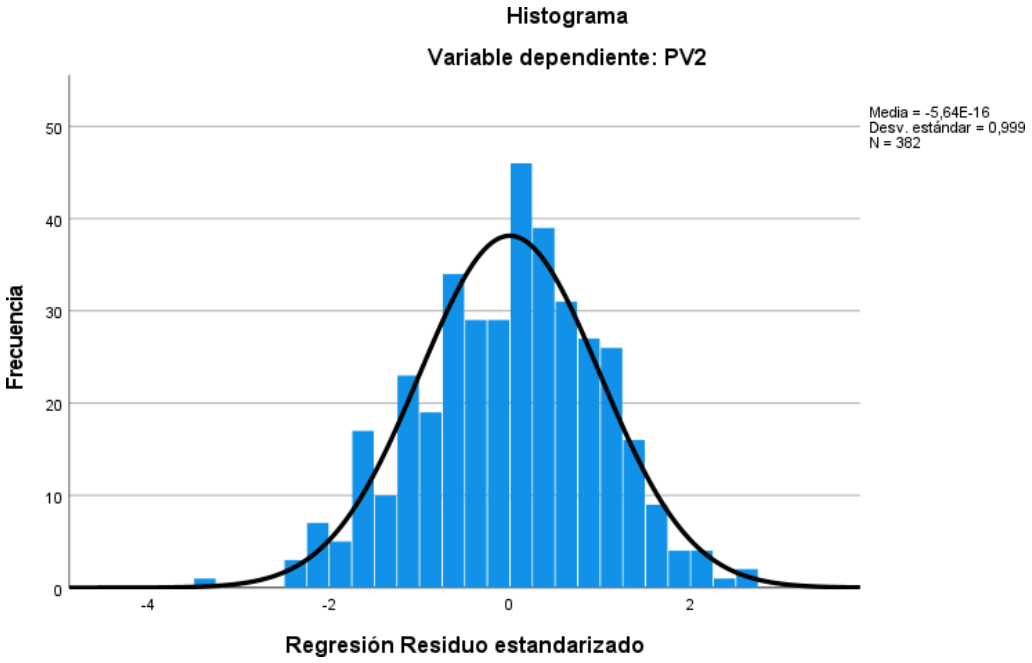
Anexo 7: Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión de capacidad de innovación (PD3)

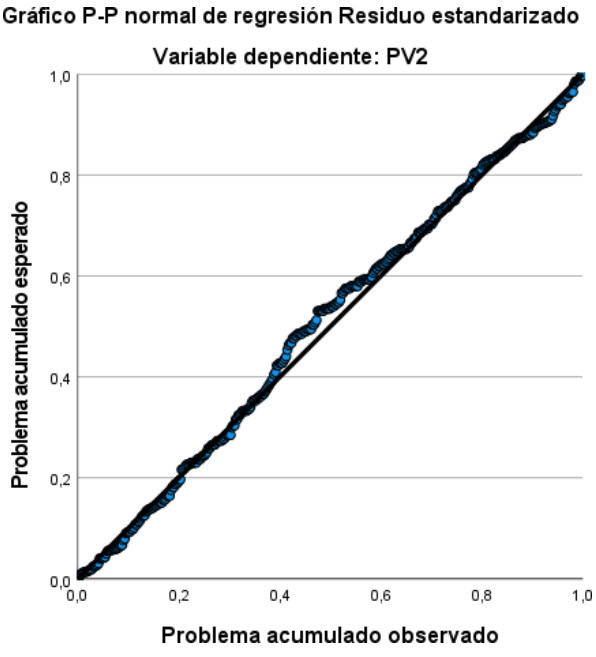


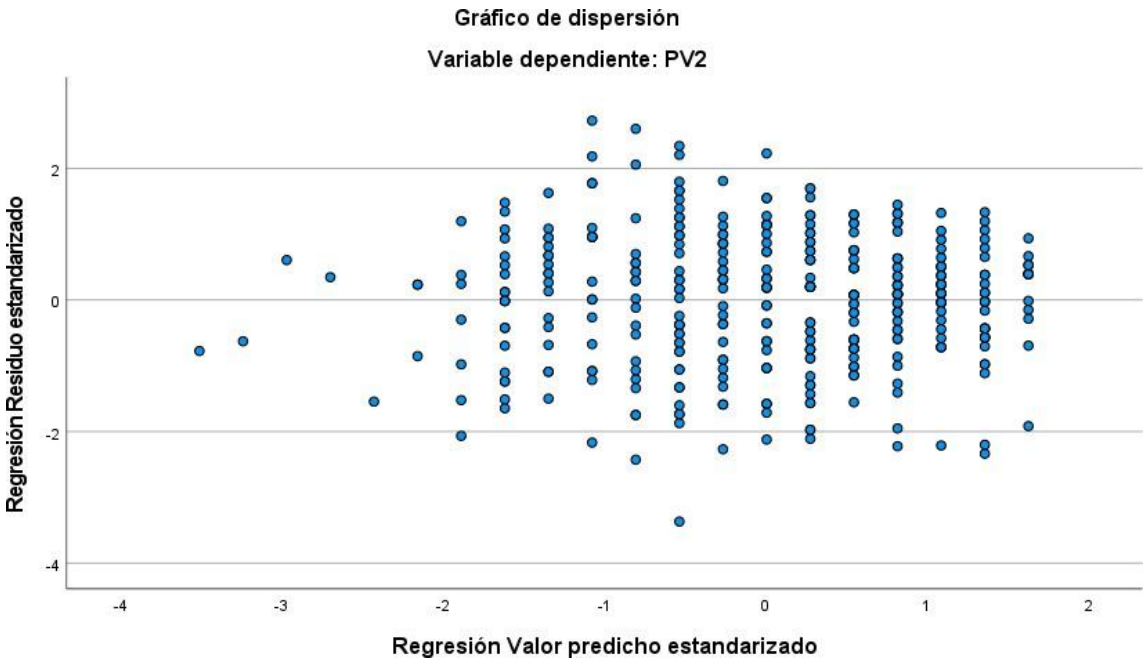



Gráfico de dispersión
Variable dependiente: PV2
Regresión Residuo estandarizado
2
0
-2
-4
-3
-2
-1
0
1
2
Regresión Valor predicho estandarizado

Anexo 8: Anova, coeficientes, histograma, gráfico P-P y dispersión de relación entre gobierno-sociedad local (PD4)






Gráfico de dispersión
Variable dependiente: PV2
Regresión Residuo estandarizado
2
0
-2
-4
-4
-3
-2
-1
0
1
2
Regresión Valor predicho estandarizado

Anexo 9: Cuestionario para los ciudadanos en el distrito de Tumbes, 2025.

I. Presentación

Estimado (a) ciudadano (a) del distrito de Tumbes.

El presente cuestionario ha sido elaborado en el marco de la investigación titulada: Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025, tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025.

La información proporcionada por usted será tratada con estricta confidencialidad y será utilizada exclusivamente con fines académicos. Su participación es fundamental para el desarrollo y calidad de esta investigación, por lo que agradezco de antemano su valiosa colaboración y tiempo.

II. Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque con una equis (x) en la casilla que usted considere conveniente con la escala que se propone; cuyo orden es:

1= Totalmente en desacuerdo	**2= Desacuerdo**	**3= Indeciso**	**4= De acuerdo**	**5= Totalmente de acuerdo**

I. Gestión Municipal

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de Dirección						
1	Considero que los funcionarios municipales poseen la formación y habilidades necesarias para dirigir adecuadamente los servicios públicos.					
2	Observo que los funcionarios municipales actúan con liderazgo y seguridad al atender los problemas de los servicios públicos.					
3	Percibo que la falta de capacitación en algunos funcionarios limita la calidad de los servicios públicos.					
4	Observo que la municipalidad toma decisiones basadas en las verdaderas necesidades de la población.					
5	Percibo que las acciones de la municipalidad están bien coordinadas y avanzan en una sola dirección.					
Dimensión: Focalización						
6	Percibo que los servicios públicos municipales llegan a la mayoría de las personas que los necesitan.					
7	Considero que la municipalidad da prioridad a los sectores de la población que tienen más necesidades.					
8	Percibo que hay zonas pobres donde los servicios públicos no llegan o funcionan mal.					
9	Observo que hay zonas con muchas necesidades básicas donde los servicios públicos municipales son deficientes o inexistentes.					
10	Percibo que los servicios públicos municipales deberían enfocarse más en las zonas con mayores carencias económicas.					
Dimensión: Capacidad de innovación						

11	Considero que la municipalidad ha mejorado la forma en que brinda los servicios públicos en los últimos años.					
12	Percibo que la innovación en los servicios públicos municipales ha contribuido al desarrollo de la provincia.					
13	Percibo que la municipalidad está incorporando nuevas ideas para mejorar los servicios públicos que brinda.					
14	Considero que la modernización de los servicios públicos requiere más tiempo y planificación por parte de la municipalidad.					
15	Observo que aún falta decisión por parte de las autoridades para modernizar los servicios públicos municipales.					
	Dimensión: Relación entre gobierno – sociedad local					
16	Considero que la participación de los ciudadanos en los asuntos municipales mejora la calidad de vida en la provincia.					
17	Percibo que la municipalidad no toma en cuenta la opinión de los vecinos al tomar decisiones sobre los servicios públicos.					
18	Considero que la municipalidad mantiene una comunicación clara con los ciudadanos sobre la gestión de los servicios públicos.					
19	Percibo que los ciudadanos del distrito tienen pocas oportunidades reales para participar en las decisiones municipales.					

20	Percibo que la municipalidad promueve espacios donde la ciudadanía pueda participar en la planificación de los servicios públicos.					

Nota: Adaptación del instrumento de evaluación de gestión administrativa propuesto por (Tarrillo, Pérez y Ramírez, L. 2022) contextualizada al distrito de Tumbes.

II. Servicios públicos locales

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión: Calidad					
21	Los servicios públicos brindados por la Municipalidad cumplen mis expectativas como ciudadano.					
22	Percibo que los servicios públicos municipales son accesibles y se ofrecen con equidad para todos los ciudadanos.					
23	Considero que la Municipalidad toma en cuenta la opinión de los ciudadanos para mejorar continuamente los servicios públicos.					
24	Considero que la municipalidad realiza rendición de cuentas de manera transparente sobre la calidad y eficiencia de los servicios que ofrece.					
25	Observo que la Municipalidad responde con rapidez cuando la población reporta fallas en los servicios públicos.					
	Dimensión: Accesibilidad					
26	Percibo que los servicios públicos brindados por la Municipalidad consideran el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales.					
27	Considero que la Municipalidad busca soluciones que atienden las necesidades actuales sin afectar el bienestar de las generaciones futuras.					
28	Cree usted que los trabajadores municipales promueven prácticas responsables con el ambiente, la comunidad y los recursos públicos.					

29	Percibo que la Municipalidad de Tumbes gestiona sus servicios considerando el equilibrio entre beneficios sociales, económicos y ambientales.					
30	Considero que los servicios públicos ofrecidos reflejan una gestión comprometida con el desarrollo sostenible del distrito.					
Dimensión: Sostenibilidad						
31	Considero que los servicios públicos que brindan responden a las necesidades actuales sin poner en riesgo los recursos para las futuras generaciones.					
32	Percibo que la municipalidad incorpora prácticas sostenibles en la prestación de los servicios públicos (uso eficiente de recursos, reciclaje, ahorro energético, etc.).					
33	A menudo la municipalidad promueve acciones que benefician al medio ambiente.					
34	Percibo que la Municipalidad busca un equilibrio entre los beneficios económicos, el bienestar social y la protección ambiental en sus decisiones.					
35	Estimo que la gestión municipal fomenta el desarrollo sostenible como eje clave para la mejora de los servicios públicos en Tumbes.					

Nota: Adaptación del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) y complementado con indicadores de accesibilidad y sostenibilidad de ONU-Hábitat (2016)

Anexo 10: Fiabilidad de Gestión municipal

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	5	5	3	5	3	3	3	3	2
2	3	2	5	3	4	3	4	5	4	4
3	2	3	1	2	3	3	3	5	3	3
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	3	3	3	2	3	4	5	5	3
6	3	3	5	3	4	5	5	3	3	4
7	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3
9	2	3	1	2	3	4	3	5	3	2
10	3	3	3	3	2	3	2	5	3	4
11	3	4	5	4	4	3	4	3	3	2
12	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4
13	4	3	4	4	4	3	3	5	5	2
14	3	3	3	3	2	3	4	5	5	3
15	3	3	3	3	2	3	4	5	5	3
16	2	3	4	2	3	4	5	4	3	4
17	4	3	5	3	2	4	5	3	4	5
18	3	2	5	3	4	3	5	3	4	5
19	3	4	3	3	2	3	4	5	5	3
20	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4
21	3	3	5	5	2	4	5	5	3	5

22	**2**	**3**	**5**	**2**	**3**	**3**	**2**	**5**	**3**	**4**
23	**3**	**4**	**3**	**3**	**2**	**2**	**3**	**1**	**2**	**3**
24	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**
25	**3**	**3**	**5**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**
26	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**5**	**3**	**4**
27	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**
28	**2**	**3**	**1**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**
29	**4**	**4**	**5**	**5**	**2**	**2**	**3**	**1**	**2**	**3**
30	**3**	**2**	**5**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**
31	**3**	**5**	**5**	**3**	**4**	**3**	**4**	**5**	**4**	**4**
32	**3**	**3**	**3**	**5**	**2**	**3**	**3**	**5**	**3**	**3**
33	**3**	**5**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**
34	**4**	**5**	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**3**	**5**	**4**
35	**2**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**4**	**3**	**4**
36	**3**	**5**	**3**	**3**	**2**	**3**	**4**	**5**	**5**	**3**
37	**3**	**3**	**5**	**3**	**4**	**5**	**5**	**4**	**5**	**4**
38	**3**	**3**	**5**	**3**	**4**	**5**	**5**	**3**	**3**	**4**
39	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**	**1**	**3**	**5**	**2**	**3**
40	**2**	**3**	**4**	**5**	**3**	**4**	**5**	**4**	**4**	**4**
41	**4**	**3**	**5**	**3**	**2**	**3**	**5**	**3**	**3**	**2**
42	**3**	**2**	**5**	**3**	**4**	**3**	**3**	**5**	**5**	**4**
43	**3**	**3**	**5**	**5**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**
44	**1**	**3**	**5**	**2**	**3**	**2**	**3**	**5**	**5**	**3**
45	**4**	**5**	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**5**	**3**	**5**
46	**3**	**5**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**5**	**3**	**4**

47	3	3	5	5	4	3	5	3	5	2
48	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4
49	2	3	5	5	3	3	3	3	3	2
50	4	3	5	3	5	3	4	5	4	4
51	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3
52	3	5	3	5	2	4	3	4	4	4
53	3	3	4	5	4	2	2	1	2	3
54	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4
55	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2
56	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4
57	3	3	3	5	2	3	3	5	3	3
58	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4
59	3	5	5	5	4	1	2	3	4	5
60	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5
	0.549	0.770	1.416	0.982	0.870	0.654	0.846	1.167	0.861	0.848

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	83
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	86
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	75
4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	72
3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	70
5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	84
4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	67

5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	68
5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	74
3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	67
4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	73
5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	80
4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	71
3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	70
3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	70
5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	80
2	5	5	4	2	4	3	4	5	5	77
5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	82
3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	72
4	3	4	4	3	0	0	0	0	4	60
5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	79
5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	76
3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	63
4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	76
5	5	5	3	5	3	4	5	3	5	75
3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	67
4	3	4	2	3	5	5	3	3	4	75
5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	65
2	5	5	3	2	5	5	5	3	4	70
2	5	5	5	5	4	3	4	3	5	72
2	5	5	3	5	4	5	3	3	4	79
2	4	4	3	3	4	3	4	4	6	70

2	5	5	3	5	4	3	4	0	4	73
4	3	4	5	3	4	3	4	4	7	81
5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	76
3	4	4	3	3	5	3	4	3	8	76
5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	82
5	5	5	3	5	3	3	4	3	5	79
4	3	4	2	3	5	3	4	3	4	68
5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	82
2	5	5	3	2	4	4	4	3	4	69
5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	81
5	5	5	3	5	3	2	4	5	4	80
5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	74
4	3	4	2	5	3	3	5	4	4	78
3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	72
5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	85
4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	83
5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	78
5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	84
5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	81
5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	77
5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	72
5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	88
4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	78
5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	86
3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	73

3	**5**	**5**	**3**	**4**	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	**73**
3	**5**	**5**	**5**	**5**	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	**84**
5	**5**	**5**	**3**	**5**	**5**	**3**	**5**	**5**	**3**	**90**
1.148	**0.628**	**0.281**	**1.012**	**0.962**	**0.999**	**1.082**	**0.867**	**1.077**	**0.779**	**41.33**

Vi	17.795
Vt	41.33
Prueba piloto	60 personas
α	0.815

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S_t^2}\right]$$

Anexo 11: Fiabilidad de la dimensión capacidad de dirección

Encuestados	1	2	3	4	5	Total
1	4	5	5	3	5	22
2	3	2	5	3	4	17
3	2	3	1	2	3	11
4	4	3	4	4	4	19
5	3	3	3	3	2	14
6	3	3	5	3	4	18
7	4	3	4	4	4	19
8	3	3	3	3	2	14
9	2	3	1	2	3	11
10	3	3	3	3	2	14
11	3	4	5	4	4	20
12	3	3	5	3	3	17
13	4	3	4	4	4	19
14	3	3	3	3	2	14
15	3	3	3	3	2	14
16	2	3	4	2	3	14
17	4	3	5	3	2	17
18	3	2	5	3	4	17
19	3	4	3	3	2	15
20	4	3	4	4	4	19
21	3	3	5	5	2	18
22	2	3	5	2	3	15

23	3	4	3	3	2	15
24	4	4	4	4	4	20
25	3	3	5	3	4	18
26	3	3	3	3	2	14
27	4	4	4	4	4	20
28	2	3	1	2	3	11
29	4	4	5	5	2	20
30	3	2	5	3	4	17
31	3	5	5	3	4	20
32	3	3	3	5	2	16
33	3	5	4	3	4	19
34	4	5	4	4	4	21
35	2	5	1	2	3	13
36	3	5	3	3	2	16
37	3	3	5	3	4	18
38	3	3	5	3	4	18
39	4	3	4	4	4	19
40	2	3	4	5	3	17
41	4	3	5	3	2	17
42	3	2	5	3	4	17
43	3	3	5	5	4	20
44	1	3	5	2	3	14
45	4	5	4	4	4	21
46	3	5	3	3	2	16
47	3	3	5	5	4	20

48	4	3	4	4	4	19
49	2	3	5	5	3	18
50	4	3	5	3	5	20
51	3	3	5	3	4	18
52	3	5	3	5	2	18
53	3	3	4	5	4	19
54	5	3	5	5	3	21
55	4	5	4	4	4	21
56	3	3	5	5	4	20
57	3	3	3	5	2	16
58	2	2	1	2	3	10
59	3	5	5	5	4	22
60	4	3	5	5	5	22
	0.549	0.770	1.416	0.982	0.870	8.58

Vi	4.587
Vt	8.58
Prueba piloto	60 personas
α	0.714

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t}\right]$$

Anexo 12: Fiabilidad de la dimensión focalización

Encuestados	6	7	8	9	10	Total
1	3	3	3	3	2	14
2	3	4	5	4	4	20
3	3	3	5	3	3	17
4	4	3	4	4	4	19
5	3	4	5	5	3	20
6	5	5	3	3	4	20
7	3	3	3	3	2	14
8	2	3	4	2	3	14
9	4	3	5	3	2	17
10	3	2	5	3	4	17
11	3	4	3	3	2	15
12	4	3	4	4	4	19
13	3	3	5	5	2	18
14	3	4	5	5	3	20
15	3	4	5	5	3	20
16	4	5	4	3	4	20
17	4	5	3	4	5	21
18	3	5	3	4	5	20
19	3	4	5	5	3	20
20	4	5	3	3	4	19
21	4	5	5	3	5	22
22	3	2	5	3	4	17

23	2	3	1	2	3	11
24	4	3	4	4	4	19
25	3	3	3	3	2	14
26	3	3	5	3	4	18
27	4	3	4	4	4	19
28	3	3	3	3	2	14
29	2	3	1	2	3	11
30	3	3	3	3	2	14
31	3	4	5	4	4	20
32	3	3	5	3	3	17
33	4	3	4	4	4	19
34	4	3	3	5	4	19
35	4	5	4	3	4	20
36	3	4	5	5	3	20
37	5	5	4	5	4	23
38	5	5	3	3	4	20
39	1	3	5	2	3	14
40	4	5	4	4	4	21
41	3	5	3	3	2	16
42	3	3	5	5	4	20
43	4	3	4	4	4	19
44	2	3	5	5	3	18
45	4	3	5	3	5	20
46	3	3	5	3	4	18
47	3	5	3	5	2	18

48	3	3	4	5	4	19
49	3	3	3	3	2	14
50	3	4	5	4	4	20
51	3	3	5	3	3	17
52	4	3	4	4	4	19
53	2	2	1	2	3	10
54	3	5	5	5	4	22
55	3	3	3	3	2	14
56	3	4	5	4	4	20
57	3	3	5	3	3	17
58	4	3	4	4	4	19
59	1	2	3	4	5	15
60	4	5	5	5	5	24
	0.654	0.846	1.167	0.861	0.848	8.68

Vi	4.375
Vt	8.68
Prueba piloto	60 personas
α	0.746

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t}\right]$$

Anexo 13: Fiabilidad de la dimensión capacidad de innovación

Encuestados	11	12	13	14	15	Total
1	5	5	5	3	5	23
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	4	24
4	4	3	4	2	3	16
5	3	4	4	3	3	17
6	5	5	5	3	5	23
7	4	3	4	2	3	16
8	5	4	4	3	3	19
9	5	5	5	5	4	24
10	3	4	4	3	3	17
11	4	3	3	4	5	19
12	5	4	5	3	5	22
13	4	3	4	2	3	16
14	3	4	4	3	3	17
15	3	4	4	3	3	17
16	5	5	5	5	4	24
17	2	5	5	4	2	18
18	5	5	5	5	5	25
19	3	4	4	4	3	18
20	4	3	4	4	3	18
21	5	4	4	4	5	22

22	5	5	5	5	4	24
23	3	4	4	3	3	17
24	4	3	4	4	3	18
25	5	5	5	3	5	23
26	3	4	4	3	3	17
27	4	3	4	2	3	16
28	5	5	5	5	4	24
29	2	5	5	3	2	17
30	2	5	5	5	5	22
31	2	5	5	3	5	20
32	2	4	4	3	3	16
33	2	5	5	3	5	20
34	4	3	4	5	3	19
35	5	5	5	5	4	24
36	3	4	4	3	3	17
37	5	5	5	3	5	23
38	5	5	5	3	5	23
39	4	3	4	2	3	16
40	5	5	5	5	4	24
41	2	5	5	3	2	17
42	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	3	5	23
44	5	5	5	5	4	24
45	4	3	4	2	5	18
46	3	4	4	3	5	19

47	5	5	5	3	5	23
48	4	3	4	5	5	21
49	5	5	5	5	4	24
50	5	5	5	3	5	23
51	5	5	5	5	5	25
52	5	4	4	3	5	21
53	5	5	5	3	5	23
54	5	5	5	3	4	22
55	4	3	4	3	5	19
56	5	5	5	3	5	23
57	3	4	4	3	5	19
58	3	5	5	3	4	20
59	3	5	5	5	5	23
60	5	5	5	3	5	23
	1.148	0.628	0.281	1.012	0.962	9.21

Vi	4.030
Vt	9.21
Prueba piloto	60 personas
α	0.808

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t}\right]$$

Anexo 14: Fiabilidad de la dimensión relación entre gobierno-sociedad local

Encuestados	16	17	18	19	20	Total
1	4	5	5	5	5	24
2	4	5	5	5	5	24
3	4	4	5	5	5	23
4	3	4	4	3	4	18
5	5	3	3	4	4	19
6	3	5	5	5	5	23
7	3	4	4	3	4	18
8	5	3	5	4	4	21
9	3	4	5	5	5	22
10	5	3	3	4	4	19
11	4	5	4	3	3	19
12	3	5	5	4	5	22
13	3	4	4	3	4	18
14	5	3	3	4	4	19
15	5	3	3	4	4	19
16	5	5	3	5	4	22
17	4	3	4	5	5	21
18	5	5	3	3	4	20
19	3	4	5	4	3	19
20	0	0	0	0	4	4
21	3	3	4	4	3	17

22	5	5	3	3	4	20
23	5	5	3	3	4	20
24	4	3	4	3	5	19
25	3	4	5	3	5	20
26	5	3	3	3	4	18
27	5	5	3	3	4	20
28	3	3	4	3	3	16
29	5	5	5	3	4	22
30	4	3	4	3	5	19
31	4	5	3	3	4	19
32	4	3	4	4	6	21
33	4	3	4	0	4	15
34	4	3	4	4	7	22
35	5	3	4	3	4	19
36	5	3	4	3	8	23
37	4	3	4	3	4	18
38	3	3	4	3	5	18
39	5	3	4	3	4	19
40	5	3	4	3	5	20
41	4	4	4	3	4	19
42	5	3	4	3	4	19
43	3	2	4	5	4	18
44	3	4	4	3	4	18
45	3	3	5	4	4	19
46	3	3	5	4	4	19

47	5	5	5	5	4	24
48	5	5	5	4	5	24
49	5	5	3	4	5	22
50	5	4	3	4	5	21
51	5	4	3	4	5	21
52	3	4	3	4	5	19
53	3	5	3	4	5	20
54	3	5	5	5	5	23
55	5	5	5	4	5	24
56	3	5	5	5	5	23
57	5	5	4	4	3	21
58	4	5	5	5	5	24
59	4	5	5	5	5	24
60	5	3	5	5	3	21
	0.999	1.082	0.867	1.077	0.779	9.03

Vi	4.803
Vt	9.03
Prueba piloto	60 personas
α	0.717

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S_t^2}\right]$$

Anexo 15: Fiabilidad de Servicios Públicos Locales

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	3	5	65
2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	68
3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	64
4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	53
5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	58
6	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	64
7	5	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	57
8	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	4	3	3	60
9	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	60
10	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	54
11	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	59
12	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	66
13	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	54
14	4	5	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	55
15	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	3	4	4	3	3	52
16	2	3	4	2	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	58

17	4	3	5	3	2	4	5	3	4	5	2	5	5	4	2	56
18	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	69
19	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	3	55
20	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	56
21	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	65
22	2	4	5	2	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	60
23	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	54
24	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	61
25	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69
26	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	50
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	54
28	2	3	1	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	57
29	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3	2	61
30	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	58

31	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	63
32	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	52
33	2	5	5	4	2	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	62
34	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	62
35	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	60
36	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	50
37	5	4	4	4	5	2	5	5	4	2	5	3	5	5	5	63
38	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	72
39	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	51
40	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	58
41	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	2	3	5	3	2	60
42	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	62
43	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	5	3	5	5	5	56
44	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	64

45	2	5	5	3	2	5	5	5	3	5	4	3	4	2	5	58
46	2	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	57
47	2	5	5	3	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	61
48	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	68
49	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	65
50	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	58
51	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	3	5	64
52	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	59
53	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	59
54	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	70
55	2	5	5	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	57
56	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	69
57	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	63
58	2	5	1	2	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	56

59	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**5**	**5**	**5**	**3**	**5**	**65**
60	**4**	**3**	**5**	**5**	**5**	**4**	**5**	**5**	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	**3**	**5**	**68**
	1.081	**0.723**	**0.803**	**0.943**	**0.979**	**0.650**	**0.646**	**0.448**	**0.548**	**0.750**	**0.870**	**0.783**	**0.273**	**0.996**	**0.962**	**28.33**

Vi	11.453
Vt	28.33
Prueba piloto	60 personas
α	0.837

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t}\right]$$

Anexo 16: Fiabilidad de la dimensión de calidad

Encuestados	1	2	3	4	5	Total
1	4	5	5	5	5	24
2	4	4	5	5	5	23
3	3	4	4	3	4	18
4	5	3	3	4	4	19
5	3	5	5	5	5	23
6	3	4	4	3	4	18
7	5	3	5	4	4	21
8	3	4	5	5	5	22
9	5	3	3	4	4	19
10	4	5	4	3	3	19
11	3	4	5	4	4	20
12	3	5	5	5	3	21
13	3	3	4	4	4	18
14	4	5	4	3	3	19
15	3	3	3	3	2	14
16	2	3	4	2	3	14
17	4	3	5	3	2	17
18	4	4	5	5	5	23
19	4	4	4	3	3	18

20	4	3	4	4	4	19
21	4	5	5	5	3	22
22	2	4	5	2	3	16
23	4	5	4	3	3	19
24	4	3	4	4	4	19
25	2	5	5	4	5	21
26	3	3	3	4	2	15
27	4	4	4	4	4	20
28	2	3	1	2	3	11
29	3	4	5	3	5	20
30	5	3	3	3	4	18
31	5	5	3	3	4	20
32	3	3	4	3	3	16
33	2	5	5	4	2	18
34	5	5	5	5	5	25
35	3	4	4	4	3	18
36	4	3	4	4	3	18
37	5	4	4	4	5	22
38	5	5	5	5	4	24
39	3	4	4	3	3	17
40	4	3	4	4	3	18
41	5	5	5	3	5	23
42	3	4	4	3	3	17
43	4	3	4	2	3	16
44	5	5	5	5	4	24

45	2	5	5	3	2	17
46	2	5	5	5	5	22
47	2	5	5	3	5	20
48	5	5	5	5	4	24
49	3	4	4	3	3	17
50	4	3	4	4	3	18
51	5	5	5	3	5	23
52	3	4	4	3	3	17
53	4	3	4	2	3	16
54	5	5	5	5	4	24
55	2	5	5	3	2	17
56	2	5	5	5	5	22
57	2	5	5	3	5	20
58	2	5	1	2	5	15
59	4	5	5	5	5	24
60	4	3	5	5	5	22
	1.081	0.723	0.803	0.943	0.979	9.14

Vi	4.529
Vt	9.14
Prueba piloto	60 personas
α	0.754

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t}\right]$$

Anexo 17: Fiabilidad de la dimensión de accesibilidad

Encuestados	6	7	8	9	10	Total
1	4	3	4	4	3	18
2	5	4	4	4	5	22
3	5	5	5	5	4	24
4	3	4	4	3	3	17
5	4	3	4	4	3	18
6	5	5	4	4	5	23
7	4	5	3	3	4	19
8	3	5	3	5	3	19
9	4	5	3	3	4	19
10	3	4	3	5	3	18
11	4	5	3	4	5	21
12	5	5	4	4	5	23
13	4	5	3	3	4	19
14	3	5	3	5	3	19
15	3	5	5	5	3	21
16	4	5	4	3	4	20
17	4	5	3	4	5	21
18	5	5	4	4	5	23
19	3	5	3	5	3	19

20	4	5	3	3	4	19
21	3	5	3	5	5	21
22	4	5	4	3	4	20
23	3	4	3	5	3	18
24	4	5	5	5	5	24
25	4	4	5	5	5	23
26	3	4	4	3	4	18
27	4	3	4	4	3	18
28	5	4	4	4	5	22
29	5	5	5	5	4	24
30	3	4	4	3	3	17
31	4	3	4	4	3	18
32	5	3	3	4	4	19
33	4	5	4	3	3	19
34	5	3	3	3	4	18
35	5	5	3	3	4	20
36	3	3	4	3	3	16
37	2	5	5	4	2	18
38	5	5	5	5	5	25
39	3	4	4	4	3	18
40	4	3	4	4	3	18
41	5	4	4	4	5	22
42	5	5	5	5	4	24
43	3	4	4	3	3	17
44	4	3	4	4	3	18

45	5	5	5	3	5	23
46	3	4	4	3	3	17
47	4	3	4	4	3	18
48	5	4	4	4	5	22
49	5	5	5	5	4	24
50	3	4	4	3	3	17
51	4	3	4	4	3	18
52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	4	4	3	18
54	5	4	4	4	5	22
55	4	3	4	4	3	18
56	5	4	4	4	5	22
57	5	5	5	5	4	24
58	3	4	4	3	3	17
59	4	3	4	4	3	18
60	4	5	5	4	5	23
	0.650	0.646	0.448	0.548	0.750	5.83

Vi	3.040
Vt	5.83
Prueba piloto	60 personas
α	0.728

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t}\right]$$

Anexo 18: Fiabilidad de la dimensión de sostenibilidad

Encuestados	11	12	13	14	15	Total
1	5	5	5	3	5	23
2	5	5	5	3	5	23
3	5	5	5	3	4	22
4	4	3	4	3	3	17
5	3	4	4	3	3	17
6	5	5	5	3	5	23
7	4	3	4	3	3	17
8	5	4	4	3	3	19
9	5	5	5	3	4	22
10	3	4	4	3	3	17
11	4	3	3	3	5	18
12	5	4	5	3	5	22
13	4	3	4	3	3	17
14	3	4	4	3	3	17
15	3	4	4	3	3	17
16	5	5	5	5	4	24
17	2	5	5	4	2	18
18	5	5	5	3	5	23
19	3	4	4	4	3	18

20	4	3	4	4	3	18
21	5	4	4	4	5	22
22	5	5	5	5	4	24
23	3	4	4	3	3	17
24	4	3	4	4	3	18
25	5	5	5	5	5	25
26	3	4	4	3	3	17
27	4	3	4	2	3	16
28	5	5	5	5	4	24
29	2	5	5	3	2	17
30	5	5	5	3	5	23
31	5	5	5	5	5	25
32	3	4	4	3	3	17
33	5	5	5	5	5	25
34	4	3	4	5	3	19
35	5	3	5	5	4	22
36	3	3	4	3	3	16
37	5	3	5	5	5	23
38	5	3	5	5	5	23
39	4	3	4	2	3	16
40	5	3	5	5	4	22
41	2	3	5	3	2	15
42	5	3	5	3	5	21
43	5	3	5	5	5	23
44	5	3	5	5	4	22

45	4	3	4	2	5	18
46	3	3	4	3	5	18
47	5	3	5	5	5	23
48	4	3	5	5	5	22
49	5	5	5	5	4	24
50	5	5	5	3	5	23
51	5	5	5	3	5	23
52	5	4	5	3	5	22
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	4	24
55	4	3	5	5	5	22
56	5	5	5	5	5	25
57	3	4	4	3	5	19
58	5	5	5	5	4	24
59	5	5	5	3	5	23
60	5	5	5	3	5	23
	0.870	0.783	0.273	0.996	0.962	9.21

Vi	3.884
Vt	9.21
Prueba piloto	60 personas
α	0.822

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t}\right]$$

Anexo 19:

CERTIFICACIÓN

Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la facultad de Ciencias Económicas del Departamento de Administración

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: **"Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes, 2025".** Presentado por el bachiller Córdova Bances Ricardo, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 14 de julio del 2025.



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

Anexo 20: Autorización para ejecución de tesis

TUMBES

SUB GERENCIA DE PERSONAL

Juntos Cambiemos Tumbes

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CARTA N° 439-2025-G.AMD-SGPER-MPT/ELCS.

TUMBES, 16 DE JULIO 2025

SR(A).
CORDOVA BANCES RICARDO

Asunto: Autorización para Ejecución de Tesis

REFERENCIA: Reg. N°16262-2025

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente y a su vez en atención al documento de la referencia, donde solicita Autorización para la presentación del proyecto de Investigación Titulado "**INFLUENCIA DE LA GESTION MUNICIPAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES EN EL DISTRTIO DE TUMBES 2025**"

En atención a lo antes expuesto, se le otorga las facilidades del caso para realizar y así pueda obtener la información requerida.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES
ABG. EVELYN LIZETH CARRILLO SOBREVILLA
SUB GERENTE DE PERSONAL

Anexo 21: Ficha de evaluación del instrumento: cuestionario

Influencia de la gestión municipal en los servicios públicos locales en el distrito de Tumbes 2025

FICHA DE EVALUACIÒN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6.Intencionaldiad	Adecuado para																			X		

	valorar las dimensiones del tema de la investigación																					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			X		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			X		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 26 de setiembre de 2025

Nombre y apellidos: Mg. José Manuel Gálvez Herrera
Grado: Magíster
Especialidad: Gestión Pública
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes
DNI: 47584682
Teléfono: 972692692
E-mail: jgalvezh@untumbes.edu.pe



FICHA DE EVALUACIÒN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			presenta un alto nivel de claridad, relación interna y organización de acuerdo al tema, lo que facilita su aplicación y recolección de datos.
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	x				Las afirmaciones están construidas en base a conductas observables y medibles, evitando juicios de valor o subjetividades
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		x			El contenido del cuestionario refleja conceptos actuales relacionados con el comercio electrónico y la fidelización de clientes, en coherencia con las tendencias recientes del

																						entorno digital
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x			Los ítems se encuentran agrupados adecuadamente por dimensiones, con una secuencia lógica que mejora la fluidez en la respuesta.
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	x				El instrumento aborda de manera completa las dimensiones e indicadores de ambas variables, cubriendo aspectos clave para lograr los objetivos de la investigación
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		x			Cada ítem responde de forma clara a los objetivos específicos del estudio, permitiendo recolectar información precisa sobre las dimensiones definidas.
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	x				Existe relación entre el contenido de los ítems y los fundamentos teóricos que sustentan las variables investigadas, lo que

																						le otorga rigor científico.
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		x			Se observa una correcta relación entre variables, dimensiones e ítems, garantizando que el instrumento evalúa de forma adecuada los aspectos propuestos en el marco teórico.
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	x				La estructura del instrumento se ajusta a una metodología cuantitativa, permitiendo el análisis estadístico y la interpretación válida de los datos.

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 26 de septiembre del 2025

Nombre y apellidos: Patricia Nataly Guaranda Calero
Grado: Magister
Especialidad: Gestión Publica
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes
DNI: 41118574
Teléfono: 945073013
E-mail: pguarandac@untumbes.edu.pe



FICHA DE EVALUACIÒN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	X				
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	X				
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las																		X			

	dimensiones del tema de la investigación																					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	x				
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		x			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	x				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 26 de septiembre del 2025

Nombre y apellidos: Eduardo Min Yacila Romero
Grado: Maestria
Especialidad: Gestión Pública
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes
DNI: 44875231
Teléfono: 920305913
E-mail: eyacilar@untumbes.edu.pe

