



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una  
municipalidad de la región de Apurímac, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

García Condori, Rosa Isabel ([orcid.org/0000-0002-1377-8095](https://orcid.org/0000-0002-1377-8095))

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Ángela Margot ([orcid.org/0000-0003-2373-1300](https://orcid.org/0000-0003-2373-1300))

**CO-ASESOR:**

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando ([orcid.org/0000-0002-5871-3471](https://orcid.org/0000-0002-5871-3471))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ  
2023

## **Dedicatoria**

El esfuerzo para la elaboración del presente está dedicado a nuestro Señor y a mi familia por su apoyo.

## **Agradecimiento**

A la institución al brindarme la ocasión de integrar a la universidad y cada uno de sus colaboradores por hacer posible el desarrollo de este programa y a cada uno de mis docentes que me acompañaron en este camino en especial a mi asesora.

<b>Índice de contenidos</b>	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable gestión municipal y sus dimensiones	22
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención al ciudadano y sus dimensiones	23
Tabla 3: Coeficiente de correlación de las variables clima organizacional y calidad de atención al ciudadano	24
Tabla 4: Coeficiente de correlación de la dimensión planeación y la calidad de atención al ciudadano	25
Tabla 5: Coeficiente de correlación de la dimensión organización y la calidad de atención al ciudadano	26
Tabla 6: Coeficiente de correlación de la dimensión dirección y la calidad de atención al ciudadano.	27
Tabla 7: Coeficiente de correlación de la dimensión control y calidad de atención al ciudadano.	28

## Resumen

La investigación sobre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021 donde el objetivo fue identificar la relación entre las variables, de tipo básico, con enfoque cuantitativo y diseño experimental. La población de 86 colaboradores, muestra de 81. Para el desarrollo de la investigación se empleó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario, la validez de instrumento fue mediante expertos y la confiabilidad se alcanzó mediante la aplicación de una prueba piloto, la confiabilidad fue alta, de tal manera que ha sido indispensable utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnoff debido a que los resultados de las variables fueron  $< 0.05$  por consiguiente se empleó la prueba de normalidad de hipótesis de Rho de Spearman. En conclusión, el análisis de correlación de las variables se observó el valor de 0,001 donde es  $< 5\%$  nivel de significancia, mientras el Rho de Spearman es 0,366 lo que indico que hay una correlación positiva baja entre gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano.

**Palabras clave:** Gestión, atención al ciudadano, procesos de la globalización.

## **Abstract**

Research on municipal management and the quality of citizen service in a municipality in the Apurímac region, 2021 where the objective was to identify the relationship between the variables, of a basic type, with a quantitative approach and experimental design. The population of 86 collaborators, sample of 81. For the development of the research, the survey technique and questionnaire instrument were used, the validity of the instrument was through experts and the reliability was obtained through the application of a pilot test, the reliability was high. In such a way that it has been essential to use the Kolmogorov-Smirnoff normality test because the results of the variables were  $< 0.05$ , therefore Spearman's Rho hypothesis normality test was used. In conclusion, the correlation analysis of the variables showed a value of 0.001 where the significance level is  $< 5\%$ , while Spearman's Rho is 0.366, which indicates that there is a low positive correlation between municipal management and the quality of customer service. citizen.

**Keywords:** Management, citizen service, globalization processes.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas a nivel internacional y nacional se les conocen como las instituciones que están, cada vez menos enfocadas en el logro de objetivos y cumplimientos de metas, mayormente no responder las necesidades y problemas de la ciudadanía de manera rápida.

La gestión municipal depende de los factores intrínsecos y extrínsecos de su desenvolvimiento lamentablemente la institución carece de múltiples necesidades como la gestión de obras, educación, salud, económica, social y política paralelo a ello se evidencia la falta de existencia de instituciones públicas como es el banco de la nación, RENIEC, lo más preocupante es que en la municipalidad no existen oficinas apropiadas a la atención adecuada del ciudadano como la unidad de administración y finanzas, la unidad de DEMUNA, el centro de emergencia a la mujer, OMAPED, registro civil, estas oficinas han sido improvisadas diversas veces en un solo ambiente en respuesta a ello se deduce que la calidad de atención al ciudadano es imperfecto.

Según el Informe Latinobarometro (2021) los tiempos de ponderación para los gobiernos han de terminar en América Latina, ya que solo prueban en un 30% el gobierno del presidente peruano entre el 2002 – 2020, a consecuencia de ello ha venido teniendo como resultado bajos niveles de aprobación con una gran mayoría de ciudadanos que desapruban el desempeño del gobierno de turno, uno de los factores de este indicador se debe a la hiperinflación, mayormente fue conocido por la pobreza desde años anteriores, se está hablando desde 1988 en adelante donde en su actualidad estos presagios no han reducido, otro factor de la desaprobación es la corrupción.

Rico (2017) indico que los procesos de la globalización en el siglo XXI han existido diversas formas de desigualdad de múltiples sectores en la progresión económica y social que dan efecto directo frente a la calidad de vida, donde los gobiernos locales cumplen un papel importante de impulsar de la parte inferior hacia arriba para el desarrollo de un país y de la misma ciudadanía mediante un eficiente gobierno digital, por ello la importancia de enfatizar en la gestión local ya que en ello se relega la atención a las personas y la calidad de vida. .

La revista Latinoamérica de Meléndez (2017) expone que la gestión pública en Venezuela fue un claro ejemplo de la desorganización administrativa donde los resultados son catastróficos a los esperados por la población. Al mismo tiempo se expuso que estas organizaciones no tienen un inicio ni un fin planeado anteriormente, en conclusión, existió la insuficiencia entre ellos, en las etapas administrativas de su gobierno local.

En cuanto a la atención al ciudadano, los servicios que prestaron la institución, por consiguiente, la atención a la persona con discapacidad, donde es preciso citar la información que indico INEI ( 2021) a nivel nacional, el 77.7% (1 mil 454) de las intendencias se inauguró las Oficinas Municipales de atención a las personas con discapacidad (OMAPED), y más de 214 mil 907 se beneficiaron en este aspecto los pobladores en situación de discapacidad. Sin embargo, la calidad de atención no solamente confío de la implementación sino también del personal idóneo de esta unidad y paralelo a ello brindar un servicio de calidad.

Según la Ley orgánica de municipalidades, Ley N° 27972, en el artículo iv: finalidad, las municipalidades representa a los habitantes de un determinado sector, tienen la responsabilidad de comenzar el correcto auxilio de los servicios urbanos y rurales del mismo modo respaldar el desarrollo integral, llevadero y solidario de su demarcación por el Bicentenario (2021).

Es de conocimiento que la ejecución presupuestal es uno de los indicadores donde los ciudadanos pueden verificar el gasto presupuestal al nivel distrital, según el MEF al cierre del año la municipalidad no ha cumplió la meta presupuestal al 100 % en el 2021 según consulta amigable, donde apenas pasa un 10% más de la mitad, del presupuesto total con un 66.7% al igual que otros distritos no llegaron a cumplir al 90% que es el resultado que se anhela, Finanzas (2021).

En el distrito, se vio que el sector turismo deja de lado el desenvolvimiento del desarrollo turístico este escenario se evidencio en la provincia de Andahuaylas, Pacucha de la región de Apurímac, según la indagación sobre “gestión municipal y desarrollo turístico”, se consideró que la gestión municipal es mala debido que los colaboradores o servidores del proyecto han dado como negativa su apreciación

en cuanto a la gestión municipal de la mejora en la gestión turística. Huamán Lizarme (2017 ).

La formulación del problema general fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021?; y los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021; c) ¿Cuál es la relación que existe la dirección y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021?; d) ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021.

La justificación de la investigación en el ámbito teórico, consiste en la extensión de conocimiento de la relación que existo entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano. Respecto a la justificación practica la investigación permitirá fortalecer una gestión municipal integral para mejorar la calidad de atención al ciudadano. Justificación social, la gestión municipal aporto a la sociedad de manera positiva cada vez se emplee de manera correcta. Justificación metodológica el estudio contribuirá en la valides y confiabilidad de futuras investigaciones.

La investigación con el objetivo general: Identificar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021. Los objetivos específicos fueron enfocados en identificar la relación de cada dimensión de la gestión Municipal y la variable de atención al ciudadano, según se detalla a continuación: a) Identificar la relación que existe entre el planeamiento y calidad de la atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021. b) Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021. c) Identificar la relación que existe la dirección y calidad de la atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021. d) Identificar la relación que existe entre el control y calidad de la atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021. Del mismo modo se detalló las hipótesis específicas para ver si existe o no relación entre las dimensiones: a) Existe relación entre el planeamiento y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021. b) Existe relación entre la organización y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021. c) Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021. d) Existe relación entre el control y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región, Apurímac, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La siguiente tesis consta de estudios de nivel internacional, Vera (2018) en su investigación alcanzó el objetivo de evaluar el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención en los servicios de emergencia pediátrica el método que considero apropiado del estudio fue deductiva y de enfoque cuantitativo y finalmente concluyo que; antes realizado la conceptualización de las fuentes teórica se afirma que los centros de salud deben realizar los trabajos necesarios para brindar un servicio de excelencia, el cual es satisfacer las necesidades de los beneficiarios.

En la revista Brasileira Lemma ( 2017) se planteó como objetivo estudiar las incomparables formas de pensar sobre la forma urbana que desearían en un futuro, por causa de cada gestión ante las constantes problemáticas de crecimiento la municipalidad no pudo responder de manera rápida debido a que en la ciudad de Córdoba viene instalándose de manera descontrolada, la metodología de estudio fue descriptiva, se presenta de manera gráfica y finalmente se concluyó que realizando estas lecturas Córdoba de una misma forma de pensar respecto al área urbano de la ciudad y que existe reducidos acuerdos de los altos directivos municipales.

En Ecuador Terán (2020) el objetivo fue determinar el clima laboral y calidad de atención en la Institución educativa de primaria, el método de estudio que emplearon fue descriptivo, transversal, no experimental, donde el autor da a conocer la población de 230 participantes, después de realizar un análisis a la información recolectada concluyo que los ciudadanos tienen una opinión favorable sobre el centro de salud, aunque el personal no tenía un activo clima laboral.

Aguilera (2017) el investigador detallo su objetivo, identificar la calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén, la metodología descriptiva y básica su investigación se concentró básicamente en el estudio de la calidad de comunicación digital de los servicios públicos que presta el municipio Neuquino, llegaron a la conclusión de que su investigación se concentró en el estudio de la calidad y la comunicación digital de los servicios públicos que presta el municipio Neuquino, dándole valor a la

comunicación como un componente esencial para el desarrollo del gobierno y la difusión de los servicios públicos como eje de las políticas públicas destinadas a los habitantes.

Ingeniera (2020) observó el objetivo de conocer el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato, la investigación fue cuantitativa por lo que se sigue una lógica deductiva partiendo de teorías para llegar a conclusiones concretas; esto llevo a plantear una hipótesis de investigación que fue comprobada a través de la prueba estadística correspondiente y finalmente concluyo: la gestión administrativa, se halló elocuentemente conexas a la calidad de servicio consecuente al coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total, por lo tanto se determinó una correlación positiva según el modelo y teoría de Spearman.

Existen estudios a nivel nacional Trigozo et ál. (2021) publicada en la revista multidisciplinar de ciencia latina la siguiente investigación asumió como objetivo instaurar la relación de la gestión municipal y la normativa del cumplimiento de metas, la metodología de estudio fue no experimental, diseño correlacional y finalmente concluyeron que: Se muestra que la gestión municipal tiene el nivel de relación alto según las pruebas estadísticas, en cuanto al cumplimiento de meta se tiene una opinión desfavorable debido a que no se cumple en un cien por ciento en el gasto financiero según consulta amigable, la gestión municipal tiene una correlación con la variable de cumplimiento de meta, quiere señalar que a mayor gestión municipal mayor cumplimiento de meta.

Castro (2019) su objetivo fue determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la población del distrito de Tacna, 2019. El autor vio adecuado aplicar la metodología no experimental y nivel correlacional, después de haber analizado los conceptos teóricos el autor concluyo con lo siguiente: La gestión municipal se dejó en certeza correlacional significativa con la satisfacción de la población en el distrito esto depende de un buen empleo de gestión municipal; mientras por la V2 se evalúa un déficit por parte de los pobladores en la satisfacción poblacional.

Chavez et al. (2017) en la revista científica cultura viva amazónica se estudió el objetivo de determinar la relación entre gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca – Huancayo, su metodología investigación fue de tipo básico teórica, se aplicó el método científico cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional y finalmente concluyeron que: existe relación directa débil gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados de la Municipalidad distrital Chilca 2017, con un coeficiente “Rho” de Spearman 0,383, a un nivel de significancia de 5 % y  $t = 4,79$ ; a eficiente gestión municipal una favorable participación vecinal.

Cespedes et al. (2022) se observó que la investigación llevo como objetivo evaluar lo siguiente: Cuál es la medida la gestión municipal y promoción cultural y la metodología de estudio fue no experimental, el enfoque es cuantitativo, la técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, previo análisis de concepto teórico y aplicación de instrumento se da como conclusión el siguiente existe una correlación de 96% por tal estudio concluye que la V1 tiene nivel de calificación bueno, sin embargo existe una grieta que se tiene que optimar para ser efectiva .

Ramos (2020) evaluó el objetivo conocer la relación de la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital Lima, 2020. Aprovecharon la metodología cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, previos estudios se concluye que la simplificación administrativa y calidad de atención al ciudadano tienen una relación positiva, por lo tanto, al implementar la simplificación administrativa educadamente ayudará favorablemente en la calidad de atención al ciudadano.

Después de haber interpretado los aspectos internacionales y nacionales, se desarrolló los principales conceptos y teorías de la variable independiente; “Gestión municipal, se comprende por la gestión que es el arte administrar y por municipal se relaciona al municipio gobernado bajo una Ley de acuerdo a la autoridad que ha sido elegida democráticamente en este caso el consejo municipal.

Chiavenato I., 2017a) la gestión municipal en otras palabras como organización, es un conjunto de posiciones funcionales y jerárquicos con el fin de producir bienes y servicios, para el autor se considera 4 funciones administrativas para generar una producción en las función de planeación, por lo tanto se comprende; todas las organizaciones anticipan sus funciones este primer proceso es la base de todas las demás, pues es la función que plasma los objetivos que deberá cumplir una institución y como debería de llegar a los resultados esperados.

(Chiavenato I., 2017b) como primera dimensión se consideró la planeación el cual se subdivide en; Establecimiento de objetivos: La primera actividad que se debe priorizar la existencia de los objetivos, donde y como se debe llegar son las pretensiones futuras. Desglose del objetivo: Los desgloses de los objetivos se desarrollan de lo general a lo particular según la jerarquía organizacional. Amplitud de la planeación: Para este caso existen 3 niveles, la planeación estratégica es elaborada a largo plazo y se comprende con un periodo de 4 año, la planeación táctica fue realizada mediano plazo podría ser un periodo de 12 meses, la planeación operacional en su caso fue realizada por objetivos a corto plazo.

Para el autor (Chiavenato I., 2017c) también existen tipos de planes: Existen planes de procedimiento se relacionaron por flujogramas, presupuesto han sido alcanzados como los ingresos y los gastos generalmente a nivel anual, programados los planes programados responden a las actividades que se planean durante un determinado tiempo y por último el plan de reglas que han comprendido un clima organizacional donde la institución programa como deberían de comportarse los empleados.

Organización (Chiavenato I., 2017d) se estableció como segunda dimensión el cual se subdivide primero como organización e institución que comprende a la organización un conjunto de personas con la finalidad de lograr objetivos ya sean con fines de lucro o sin lucro, segundo la organización como proceso administrativo comprende la gestión de actividades de los recursos humanos y entes involucrados.

(Chiavenato I., 2017e) como tercera dimensión se estableció la dirección, el cual es poner en marcha a la institución esto comprende capacitar, orientar al personal, para sus actividades en ello se pone en práctica la motivación liderazgo

también se define como restrictiva, como límite o prohibición en la organización, como sistema automático debido a que es un funcionamiento constante.

(Chiavenato I.,2017f) como cuarta dimensión se estableció el control para entenderse como el desarrollo de las actividades y que están bajo control, el control se subdivide en control como función administrativa, porque este proceso se encargó de una comparación de los objetivos planeados con los resultados obtenidos, con el respectivo cumplimiento de las metas.

Para el autor (Chiavenato I.,2017g) existió 4 etapas sobre el control; definición de estándares, son indicadores que midieron cuanto deberían de hacer y podrán ser aceptados; Observación de desempeño, se debe conocer lo que se va a controlar, minimizar las funciones y logra los objetivos; comparación de desempeño, existe un cierto límite de aceptar como bueno, regular o malo, estos resultados son la base de datos y poder tomar decisiones posteriores; Por ultimo acción correctiva como el mismo indica la correcciones de los errores y buscar un punto de equilibrio.

Para Tocano et ál. (2020) indicaron que la gestión municipal comprende las acciones que realizan los órganos municipales, apoyados al cumplimiento de metas procedimientos consideraron una actividad importante porque mediante ello los gobiernos locales pueden resolver la demanda y peticiones que formulan los habitantes; mediante ello se procrean las relaciones de gobiernos regionales y locales, los autores indicaron que el logro de las metas los gobiernos locales deben elaborar un plan de trabajo y a la par establecer reglas, definir sus límites y actualizar sus procedimientos y por último hacer su respectiva evaluación de sus resultado mediante medidas establecidos.

Ticona (2019) confirmo que la gestión municipal forma emprendimiento en el gobierno local por el lado económico de su territorio, aprovechando los recursos natrales, creando empresas municipales y mantiene activa la participación de sus habitantes, tomando decisiones políticas, también preciso que el uso efectivo de las herramientas que apoyan a las autoridades locales afecta de manera positiva al logro local.

Cuno (2019) sobre la gestión municipal confirmó su importancia indicando que los gobiernos locales con la debida utilización de sus instrumentos técnicos les da la facilidad de un mejor uso y manejo de sus recursos económicos, humanos y financieros, con ello poder planear, anteceder proyectos, desarrollo urbano rural, infraestructura, agua potable y hace satisfacer las levadas necesidades de la ciudadanía.

Supa y Huaytani (2018) indicó que la gestión municipal y la recaudación de impuesto predial se conceptualizaron como la administración municipal quiere comentar que la manera en que llevan a cabo los proyectos sería la estrategia para lograr los objetivos, que mediante estrategias se lograrían los objetivos la mejora de calidad de vida de sus habitantes, concluyeron que la importancia de conocer la gestión municipal afecta de forma positiva a la recaudación de los impuestos prediales tal es la planificación, ejecución y evaluación que a la vez estos han sido sus dimensiones de estudio y posteriormente su evaluación.

Coronel (2021) indicó que la gestión municipal y la participación de los ciudadanos son importante debido a la información y comunicación que mantienen entre los ciudadanos y el gobierno local uno dependen del otro porque según la constitución política indica que los ciudadanos deben participar activamente en la formulación de las políticas públicas donde el ciudadano debe controlar, supervisar el recurso del estado para que los servidores públicos pueden gestionar proyectos y formular el plan operativo anual de su entidad.

En Perú Navarro y Allpas (2018) indicaron que la relación de la gestión pública y el acceso al servicio de agua potable no son suficientes, el abastecimiento de los servicios públicos en este caso del agua y saneamiento, por ello la importancia de la gestión municipal es alta ya que depende de ello el servicio de agua y saneamiento a los hogares, para ello utilizan un modelo logit donde se analiza la probabilidad de incremento al acceso de los hogares, después de un análisis y procedimiento se concluye que por cada 10 por ciento e incremento de gestión municipal, la accesibilidad de agua y saneamiento se aumenta en un 2.5 por ciento, por lo cual existe una relación positiva entre la gestión municipal y el acceso de agua y saneamiento a los hogares significativamente.

En Lima Cespdes (2022) confirmo sobre la gestión municipal afecta la promoción cultural, durante su proceso verifico que existe una serie de incertidumbres donde se le debe dar la atención urgente en el sector cultural para mejorar la gestión cultural y la vez poder asesorar la promoción cultural de una forma eficaz y eficientemente, indica que existe la falta de identidad cultural en las actividades cotidianas de la municipalidad donde también la comunidad realiza sus propios festejos culturales, después de un análisis concluye que la gestión municipal efectivamente repercute en la promoción cultural, quiere comentar que la gestión municipal necesita ser priorizada..

Crespin (2021) indico que la gestión municipal son todas las acciones que tiene que hacer la municipalidad y lograr un objetivo en este caso la calidad de vida de los habitantes, ello se establecen periodos que ordenan las actividades que se realizaran durante un el año, indica también que años atrás las actividades en la gestión municipal deben ser orientados al acceso de la información, que sean cooperativo transparente y sobre todo una gestión innovadora para los grandes problemas de su ámbito, también tienen que ser una gestión inclinado a los intereses del público de un gobierno que responda los intereses de los ciudadanos.

Una vez desarrollado los conceptos y teorías de la variable independiente se desarrollarán los principales conceptos y teorías de la variable dependiente; Calidad de atención al ciudadano.

Según (Chiavenato I.,2017h) en su teoría indico que la estrategia puesta en marcha mediante la acción empresarial para ser eficaz necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. Las dimensiones de la variable dependiente se desarrollan según las dimensiones de Ganga et ál. (2019) indico la primera dimensión la confiabilidad, es la capacidad de poder llevar una responsabilidad prometido de forma confiable y precisa; Capacidad de respuesta, se define por la capacidad de respuesta de manera oportuna las necesidades de un área usuaria; Seguridad, es la capacidad de conocimiento por parte de los funcionarios y la habilidad de inculcar confianza con las actividades que se desenvuelve; empatía,

es la capacidad de entender las necesidades, mediante la identificación y a la vez brindar una atención personalizada al usuario; aspectos tangibles, estado del establecimiento y condición de las instalaciones y equipamiento de la entidad y la apariencia del personal.

Rojas (2021) sobre la calidad de atención al ciudadano indico que es el uso de los recursos públicos, indico también que el concepto sobre la calidad a estado evolucionando nuevos aspectos, indico también que la calidad en el Perú, la calidad de atención al ciudadano responde a la necesidad o expectativas de los ciudadanos de acuerdo a la subsecretaria de servicios.

Zela et ál. (2021) mencionaron la importancia la calidad en los servicios al ciudadano, donde se requieren de servidores capaces de sobrellevar adelante los cambios en el fortalecimiento de la atención al ciudadano, mediante fases administrativas para la mejora continua, sobre todo en los 3 niveles del gobierno, las competencias de los servidores deben ser relevantes y lograr los objetivos institucionales, lo que va implicar también conductas contraproducentes que afectan de forma negativa. Un desempeño laboral eficaz de los trabajadores, se tienen que enmarcar, primero el comportamiento de los puestos de trabajo, segundo comprende el comportamiento organizacional en fin la evaluación de la calidad de servicio público, debe ser un horizonte que debe dirigir a los servidores públicos a la eficacia.

Mendoza (2017) estableció que la atención al ciudadano es una de sus responsabilidades, velar por el bienestar de los cuidadnos del Perú, a la vez la gestión pública es una preocupación el desarrollo humano, prosperar con la población los entes públicos deben contar con un estado que responda de manera rápida los intereses del país, debe ser un estado orientado al logro de sus objetivos y al buen servicio e los ciudadanos, la modernización del estado es un proceso intacto que impacten positivamente el abastecimiento de bienes y servicios a los ciudadanos para sus respetivos logros de su PEI, este impacto tienen que ser positivos, brindar una calidad de vida a la ciudadanía.

Manuel y Cristhian (2020) afirmaron que calidad se enfoca en la continua mejora del meta de la organización de servicio y/o producción, se solicita una sistematización de los procedimientos empleado la organización, para lograr una constante mejora, Deming planteo puntos muy importante del lograr una transformación en una organización empresarial como: Implementar la constante mejora de los servicios y productos, adquirir una filosofía nueva, en su lugar se debe trabajar con un solo proveedor que abastezca la logística todo ello para minimizar los gastos, otro aspecto es dejar de lado el miedo, derribar las barreras entre oficinas o departamentos, eliminar los puestos de mano de obra, objetos numéricos, los subordinados deben sentirse orgullosos con su trabajo.

Publica (2019) donde redacto un manual de técnicas para la gestión de calidad de servicios públicos o en el sector público, expone que una de las tareas dentro de la modernización del estado es la importancia de mejorar la calidad de prestación de bienes y servicios a la ciudadanía en general quiere comentar a nivel nacional comprende la cota, sierra y selva de nuestra patria, lo que se construye en base a los conocimientos de sus necesidades y expectativas, dicho objetivo se toma en cuenta los canales de atención, los indicadores de calidad de servicios, el uso adecuado de la tecnología, y la comunicación entre las personas y el estado y sus ente reguladores. La calidad de servicio se hace entender también como los productos brindados por las instituciones publica y satisfacer la necesidades y expectativas de lo ciudadano.

Katerine (2018) informo que calidad de atención depende de una gestión administrativa eficiente se logran los objetivos institucionales para el bienestar de los usuario, antes de ellos se tendría que cumplir con los parámetros de que están relacionado entre sí, se refieren a los procesos administrativos y lograr los resultados esperado la calidad de atención al ciudadano es un derecho de los habitantes, menciono también que la importancia de atención al ciudadano depende de la administración de los recursos dispuestos por el estado.

Mendoza (2017) estableció que la calidad de atencional al cuando que se debe llevar a cabo un análisis de la atención y calidad en esta municipalidad provincial, donde también se logró conocer las decisiones políticas, acciones y procesos que toman para la mejora, todo ello antes mencionado es efectuado mediante el centro

de atención al ciudadano, explican también que la investigación ha sido elaborado de forma descriptiva, donde tuvieron que tomar como muestra 73 usuarios, los cuales han sido seleccionados aleatoriamente, la encuesta que se realizó permitió identificar el nivel de calidad e servicio mediante el modelo SERVQUAL.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: Por la naturaleza del problema, esta investigación fue básica, se formuló las hipótesis para un estudio más recóndito con carácter explicativo, su motivación se concentró en la curiosidad de nuevos conocimientos, se predice básica también por que servirá de cimiento de otras investigaciones Nieto (2018).

Enfoque de investigación: Fue de enfoque cuantitativo, donde se recolecto y analizo información. Paz (2018) con la siguiente investigación se pretende acotar información a la investigación científica.

Diseño y esquema de investigación: El diseño fue no experimental porque no se manipularon las variables se observaron los conceptos en su estado natural para compararlos. En cuanto a la recolección de información de la tesis de investigación se realizó en un único momento, por lo cual le corresponde un diseño transversal Echenique (2017).

Nivel de investigación: Descriptivo – correlacional por que el objetivo fue exponer la relación entre dos conceptos y/o variables en un determinado grupo o población y después cuantificar las vinculaciones” Echenique (2017).

**Método:** Hipotético deductivo debido que se propuso enriquecer las teorías y posteriormente los resultados empíricos fueron falseadas de su correspondiente solución de problemas De la Cruz Sullca (2020).

#### 3.2. Variables y operacionalizacion

##### V1: Gestión Municipal

###### **Definición conceptual:**

La gestión municipal para, Chiavenato I. (2017) indicó que las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control, son íntimamente vinculados de un determinado fin.

### **Definición operacional:**

Se consideraron 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, los mencionados fueron los principales causantes de medir la gestión municipal.

### **Indicadores**

Se consideraron cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control; para la planeación sus indicadores de medición son (3) indicadores: Determinar objetivos y planeación de la estrategia, planeación y asignación de recursos y por último el plan operacional; de la dimensión de organización sus indicadores de medición son (3): Estructura organizacional, estructura de órganos de cargos y métodos de trabajo y operación; de la dimensión de dirección sus indicadores de medición son (3): Dirigir los esfuerzos a un objetivo a un común, gerencia y liderazgo, y supervisión y motivación del personal; de la dimensión de control sus indicadores de medición son (3): Controles globales y evaluación del desempeño organizacional, controles departamentales y evaluación del desempeño organizacional y por último los controles individuales y evaluación del desempeño individual.

### **Escala de medición**

La escala de medición será ordinal de tipo Likert.

## **V2: Calidad de atención al ciudadano**

### **Definición conceptual:**

Ganga et ál. (2019) la gestión de calidad en las instituciones del estado, se refiere a la entidad del estado sobre la eficiencia y buen servicio que pueda brindar las diversas organizaciones públicas hacia una sociedad cada día más exigente con más problemas a resolver.

### **Definición operacional**

La calidad de atención al ciudadano conto con (5) dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/ competencia, empatía y aspectos tangibles, las dimensiones mencionadas permitirán medir la calidad de atención al ciudadano en la municipalidad estudiada.

## **Indicadores**

Como se definieron (5) dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/ competencia, empatía y aspectos tangibles; la medición de la dimensión de confiabilidad se consideran (2) indicadores: Cumplimiento de los horarios establecidos, información clara y precisa; medición de la dimensión de capacidad de respuesta se consideran (3) indicadores: Trámites documentarios en tiempos razonables, atención rápida y disposición de los funcionarios y resolver dudas e inquietudes; medición de la dimensión de seguridad/ competencia se considera (1) indicador: Posesión de aptitudes por parte de los funcionarios y ofrecer un servicio apropiado; medición de la dimensión de empatía se consideran (3) indicadores: Interés de los funcionarios y las inquietudes de los usuarios, atención y cortesía de los funcionarios, respeto de los funcionarios; medición de la dimensión de aspectos tangibles se consideran (3) indicadores: Estado de la infraestructura de la Municipalidad, estado de equipo e instalaciones, nivel de seguridad al interior de la municipalidad.

## **Escala de medición**

La escala de medición será ordinal de tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

Conjunto de sujetos que tienen una o más propiedades en común, se aciertan en un espacio y varían en el lapso del tiempo Silva (2017). En la investigación se consideró un total de 86 funcionarios de planta, de las cuales 03 nombrados, 15 funcionarios de CAS confianza, 30 funcionarios de modalidad de régimen CAS y 38 locadores.

#### **Criterios de inclusión:**

Se tomó en consideración a todos los servidores que autorizaron su participación y consentimiento informado.

### **Criterio de exclusión:**

Fueron excluidos los servidores, quienes no se registraron en la asistencia o por motivo de descanso médico, licencia, vacaciones, suspensión laboral o cese.

#### **3.3.2. Muestra**

Sampieri et al. (2017) es el subgrupo, representación estadística de la población delimitada donde se recolectó la información, el objeto de estudio comprendió 81 funcionarios como muestra.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple Otzen y Manterola (2017) indicaron que es el método que garantizará que los funcionarios que componen la población tendrán la misma oportunidad de ser aceptados en la muestra. El cual se alcanzó previa aplicación de fórmula y procedimiento estadístico utilizando el margen de error y nivel de confianza.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Hernandez (2016) indicó que es el elemento que se investiga y pueden ser una persona o grupo, y ser coherentes de acuerdo al tipo de investigación y tener características en común la investigación serán los trabajadores de la Municipalidad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Hernandez y Avila (2020) mencionaron que para una investigación se utiliza un método y una técnica que comprende un conjunto de instrumentos como es en este caso la encuesta.

**Encuesta:** Método de investigación y selección de datos que se utilizó para la obtención de investigación de personas sobre diversos temas. Las encuestas tuvieron una variedad de intenciones y se pudieron llevar a cabo de diversas maneras obedeciendo el tipo de metodología, objetivos que se deseen alcanzar Carrasco (2017).

La variable de gestión municipal se empleó la técnica de encuesta con el fin de obtener la apreciación de los trabajadores de la entidad, mediante las dimensiones de la gestión municipal.

Se realizó el cuestionario al funcionario previa confirmación de su consentimiento con una (x) y brindar su apreciación.

En la variable de calidad de atención al ciudadano se empleó la técnica de encuesta con el fin de obtener la apreciación de los trabajadores de la entidad, mediante las dimensiones de la calidad de atención al ciudadano.

Se realizó el cuestionario al funcionario previa confirmación de su consentimiento con una (x) y brindar su apreciación.

### **3.4.2. Instrumentos**

Los resultados de la investigación se obtuvieron mediante cuestionarios.

#### **Ficha técnica de instrumentos 1:**

Nombre: Cuestionario de gestión municipal.

Autor: Garcia Condori, Rosa Isabel

Dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.

Baremos: Análisis en 3 niveles, baja (27-40), medio (41-53), alta (54-66)

#### **Ficha técnica de instrumentos 2**

Nombre: Cuestionario de gestión municipal.

Autor: Garcia Condori, Rosa Isabel

Dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y Aspectos tangibles

Baremos: Análisis en 3 niveles, baja (32-40), medio (41-48), alta (49-56)

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

Medina y Verdejo (2020) indicaron que la validez, es el grado que evidencia de un instrumento de medición que tiene un objetivo ya antes previsto, indico también que es un resultado de validez del instrumento de medición evidenciando la información de manera teórica y empíricamente y que el instrumento se utilice de manera apropiada y la confiabilidad es la precisión y puntuación de la información acreditada con un instrumento en un determinado tiempo, también se entiende que es la exactitud de la información adquirida de la muestra con los menores posible errores.

Tuapanta et al. (2017) en su revista explico que la confiabilidad es el grado en que los ítems se correlaciona entre ello, además se consideró aceptable la prueba de alfa de Chrobach los resultados entre 0,70 – 0,90. El coeficiente alfa Chronbach produce resultados que oscilan entre 0 y 1. Previa axioma de la prueba de alfa Cronbach, se procesó en Excel y fórmula, y obtener como resultado el nivel de confiabilidad alto con 0.93 de la variable gestión municipal y la variable de calidad de atención al ciudadano con 0.78 con el nivel confiabilidad alto.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento de aplicación del instrumento, inicio con la autorización de la entidad y aplicar el cuestionario, y hacer posible el proceso, se trasladó los ítems del cuestionario al google forms y se imprimió los cuestionarios y aquellos que no tuvieron acceso al internet. Iniciar con el cuestionario se provee una solicitud de autorización y el procesamiento de datos mediante la herramienta de SPSS de gráficos y tablas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Primero se realizó el análisis descriptivo e inferencial mediante tablas y distribución de las frecuencias, con el fin de comprobar las hipótesis para las posteriores conclusiones.

Segundo, realizar la prueba de normalidad de las variables se utilizó el análisis de Rho Spearman. Una vez obtenidos los cuadros y gráficos estadísticos se procedieron al análisis síntesis, descripción, comentarios y discusión de los resultados obtenidos para llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Respecto al manual de normas APA 7ma edición, se ha aplicado las directrices que facilitan la información homogénea en las referencias; se conservó la confidencialidad de la información favorecida del encuestado y fueron empleados únicamente para fines de investigación; beneficencia, durante el estudio del presente no se ha hecho daño a la sociedad; justicia, la selección aleatoria de los colaboradores se realiza de forma equitativa sin prohibir un grupo de persona, ni jerarquizar según situación socioeconómica; maleficencia en la investigación no se obligó a nadie hacer el bien o el mal obligatoriamente; la autonomía se contó con la propia decisión autónoma del funcionario ya que tiene la facultad de tomar sus propias decisiones por consiguiente el trabajador brindo su consentimiento de participar en la encuesta; consentimiento notificado se respetó el punto de vista respecto a las preguntas que se realizó con su veredicto.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1:**

*Distribución de frecuencias de la variable gestión municipal y sus dimensiones*

Niveles	Gestión municipal		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	24	29,6%	20	24,7%	21	25,9%	21	25,9%	21	25,9%
Medio	32	39,5%	36	44,4%	30	37,0%	30	37,0%	35	43,2%
Alto	25	30,9%	25	30,9%	30	37,0%	30	37,0%	25	30,9%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**f** = *Frecuencia absoluta*

En la tabla 1 se observa el total de 81 trabajadores donde 32 consideran la variable gestión municipal con nivel medio con un total de 39.5%, a la vez 25 trabajadores consideran la variable con un nivel alto llegando al 30.9%, de la misma manera 24 trabajadores confirman un nivel bajo sumando el 29.6%. Respecto a las dimensiones se logró apreciar una frecuencia alta en las dimensiones de organización con 37,0% y la dimensión de dirección también con 37,0%, a continuación, la dimensión de planeación con 30,9% y finalmente la dimensión control también con 30,9%. En cuanto al nivel medio los resultados indica que la dimensión planeación resulta como índice mayor con 44,4%, a continuación de la dimensión control con 43.2%, proseguido de la dimensión organización con 37,0% y culminando con la dimensión de dirección un 37,0%. Por último, se analiza la frecuencia con nivel bajo donde destaca las dimensiones de organización, dirección y control con 25,9%.

**Tabla 2:**

*Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención al ciudadano y sus dimensiones*

Niveles	Calidad de atención al ciudadano		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad y competencia		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	22	27,2%	22	27,2%	23	28,4%	48	59,3%	26	32,1%	22	27,2%
Medio	31	38,3%	30	37,0%	29	35,8%	00	00%	29	35,8%	28	34,6%
Alto	28	34,6%	29	35,8%	29	35,8%	33	40,7%	26	32,1%	31	38,3%
Total	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%

*f = Frecuencia absoluta.*

En la tabla 2 se observa en la tabla el total de 81 trabajadores que han sido encuetados donde se consideran la variable calidad de atención al ciudadano con nivel medio con un total de 38,3% a la vez 28 trabajadores consideran la variable con un nivel alto llegando al 34,6%, de la misma manera 22 trabajadores confirman un nivel bajo sumando el 27,2%. De la misma forma se analizaron las dimensiones donde se vieron con una frecuencia alta la dimensión seguridad y competencia donde tuvieron un nivel alto, en seguida de la dimensión aspectos tangibles con 38,3%, a continuación de las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta con 35,8% y concluyendo la dimensión empatía un 32,1%. Analizando el nivel medio se observaron con un nivel medio encabezado por un mayor porcentaje la dimensión confiabilidad de 37,0%, a continuación de las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía un 35,8%, en seguida de la dimensión de aspectos tangibles un 34,6%, culminando con la dimensión seguridad y competencia un 00%. Por último, se observó en el nivel bajo la dimensión seguridad y competencia con mayor porcentaje 59,3%, a continuación de la dimensión de empatía 32.1%, seguido por la dimensión capacidad 28,4% y finalmente las dimensiones aspectos y confiabilidad 27,2%.

## Análisis inferencial

**Tabla 3:**

*Coefficiente de correlación de las variables gestión municipal y calidad de atención al ciudadano*

Prueba estadística	Variable	Coefficiente	Gestión municipal	Calidad de atención al ciudadano
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	81	81
	Calidad de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	81	81

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

En la tabla 3, del análisis de correlación de las variables se observa el valor de 0,001 donde es menor a 5% nivel de significancia, mientras el Rho de Spearman es 0,366 lo que indica que hay una correlación positiva baja entre gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano, ya que se encuentra entre los rangos 0,2 a 0,39. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Análisis inferencial

**Tabla 4:**

*Coefficiente de correlación de la dimensión planeación y la calidad de atención al ciudadano*

Prueba Estadística	Variables	coeficientes	Planeación	Calidad de atención al Ciudadano
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,275'
		Sig. (bilateral)		,013
		N	81	81
	Calidad de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,275'	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	
		N	81	81

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

En la tabla 4, del análisis de correlación de las variables se observa el valor de 0,05 donde es menor a 5% nivel de significancia, mientras el Rho de Spearman es 0,275 lo que indica que hay una correlación positiva baja entre la dimensión planeación y calidad de atención al ciudadano, ya que se encuentra entre los rangos 0,2 a 0,39. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 5:**

*Coefficiente de correlación de la dimensión organización y la calidad de atención al ciudadano*

Prueba Estadística	Variables	Coefficientes	Organización	Calidad de atención al Ciudadano
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,277*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	81	81
	Calidad de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,277*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	81	81

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 5, del análisis de correlación de las variables se observa el valor de 0,05 donde es menor a 5% nivel de significancia, mientras el Rho de Spearman es 0,277 lo que indica que hay una correlación positiva baja entre organización y la calidad de atención al ciudadano, ya que se encuentra entre los rangos 0,2 a 0,39. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 6:**

*Coefficiente de correlación de la dimensión dirección y la calidad de atención al ciudadano.*

Prueba Estadística	VARIABLES	coeficientes	Dirección	Calidad de atención al Ciudadano
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,220**
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	81	81
	Calidad de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,220**	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	81	81

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 6, del análisis de correlación de las variables se observa el valor de 0,05 donde es menor a 5% nivel de significancia, mientras el Rho de Spearman es 0,220 lo que indica que hay una correlación positiva baja entre dirección y calidad de atención al ciudadano, ya que se encuentra entre los rangos 0,2 a 0,39. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

**Tabla 7:**

*Coefficiente de correlación de la dimensión control y calidad de atención al ciudadano.*

Prueba Estadística	Variables	Coefficientes	Control	Calidad de atención al Ciudadano
Rho de Spearman	control	Coefficiente de correlación	1,000	,358**
		Sig. (unilateral)	.	,001
		N	81	81
	Calidad de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,358**	1,000
		Sig. (unilateral)	,001	.
		N	81	81

\*\*.

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

En la tabla 7, del análisis de correlación de las variables se observa el valor de 0,01 donde es menor a 5% nivel de significancia, mientras el Rho de Spearman es 0,358 lo que indica que hay una correlación positiva baja entre control y calidad de atención al ciudadano, ya que se encuentra entre los rangos 0,2 a 0,69. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

## V. DISCUSIÓN

La importancia de la investigación es importante, debido a que se propuso identificar la relación de las variables antes mencionadas, ciertamente se identificaron mediante la prueba de hipótesis donde se logró una correlación positiva por consiguiente los objetivos específicos y general, del mismo modo se analizaron los datos obtenidos mediante un criterio de análisis descriptivo inferencial, sobre todo tomando en cuenta las fuentes de investigación del marco teórico.

Después de procesar los resultados, en consecuencia, de análisis de enfoque cuantitativo e inferencial con el objetivo fue encontrar la correlación de la variable gestión municipal y por otro lado la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac 2021, en efecto según la formula estadística se observa el valor de 0,001 fue menor a 5% nivel de significancia, mientras el Rho de Spearman es 0,366 lo que indico que hay una correlación positiva baja entre gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano, ya que se encuentra entre los rangos 0,2 a 0,39. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ahora la V1 y sus dimensiones, planeación, organización, dirección y control asumen que el 39.5% tienen el nivel de frecuencia medio; quiere comentar que el desarrollo de la gestión municipal tiene una aceptación media por lo que se afirma que es inadecuado la aplicación de estos procedimientos en la institución por ello es notorio mediante este procedimiento de investigación.

Del mismo modo los resultados antes mencionados son reafirmados y comparados por CEPAL (2021) donde menciona que la importancia y los indicadores de medición de la gestión pública, tienen que ser evaluados y comparados con los resultados previstos de no ser así no se podría evaluar del mismo modo si no se llega a un control tampoco se podrá mejorar, si se da el caso de los resultados desfavorables inmediatamente se tendría que poner mayor énfasis en la ejecución de las obras, tales como el rendimiento de los programas el desarrollo de los proyectos y así finalmente permitirnos medir el desempeño de la gestión pública. Previa comparación se toman expresiones cuantitativas, así como también cualitativas y ver la obediencia de los objetivos y posteriormente nos

permita tomar decisiones sobre ellos a la vez esta medición se convierten en herramientas de la gestión y en definitiva alcanzar la rendición de cuentas a la ciudadano.

De igual modo las variables gestión municipal de forma individual indicaron que el 39.5% considera un nivel medio, 30.9% considera un nivel alto y el 29.6% nivel bajo producto de análisis de las demisiones de planeación, organización, dirección; del mismo modo el 38.3% señala que la calidad de atención al ciudadano es medio, y el 34.6% considera nivel alto y por último el 27.2% considera nivel bajo.

Es preciso indicar que Fabián Ríos (2020) en su investigación afirmo lo siguiente; existió relación entre las variables de gestión municipal y calidad de atención concretando un resultado de 0.432 el cual permite la relación positiva alta y el resultado que emana su significancia es pues de  $0.000 < 0.05$  donde se afirmó que a mayor progreso de gestión pública pues será mayor la calidad de atención en la municipalidad de olivos, por lo tanto es primordial el desarrollo de la gestión y mejorar los procesos, teniendo en cuenta que la calidad de atención al ciudadano hoy en día es más exigente y satisfacer las expectativas de la población muy aparte de ello estos servicio tienen que ser transparentes y planeados en menores tiempos. Para tal argumento en su interpretación señala los datos exactos de su investigación que el 63,86% afirmaron que la V1 es de nivel regular; en todo caso en la presente investigación existe una diferencia con la presente investigación ya que el nivel es medio.

Por otra parte Espinoza (2021) redacto que platicar sobre el servicio al ciudadano es un tanto complicado ya que estos muchas vece son abstracto y las exigencias son mucho más profundas que involucran acciones más enredadas por ello la medición del servicio al ciudadano no es fácil , sin embargo la importancia del tema es evaluar mediante el criterio, pensamiento o el percibir de la humanidad mediante una encuesta y se le logra evaluar a cada individuo, por ello es justo tener una metodología que a la vez mejor se adopte al perfil de la ciudadanía. Pese a ello se admite que la percepción de cada individuo es diferente para este caso el autor empleo el modelo servqual. De acuerdo al criterio del autor se tomó y evaluó del mismo modo el método de medición en la presente investigación el cual es la

encuesta y mediante la escala de Likert que se adecuo a la necesidad de la investigación, pero no se descarta el método de servqual el cual es surtido.

Es inevitable discutir los aspectos más importantes respecto a la calidad de atención al ciudadano en sus estudios de Shi, Z. y Shang, H. (2020) contemplaron que la calidad de servicio sea en el ente privado o público ayudo conocer la satisfacción de los ciudadanos asegurando el uso óptimo de los recursos del gobierno, optimizando los medios o al contrario, por tal razón es importante la calidad de servicio para que de esta forma el estado tenga una forma de evaluación y rendir sus decisiones políticas de distintitos servicios, estos resultados prorrogan en la presente investigación que se detalló en el tipo de investigación que fue profundizar los conocimientos de un modelo ya antes establecido y consolidado.

Respecto a la primera variable de la evaluación de la gestión pública fue de nivel medio quiere comentar que la mayoría desaprueba el desenvolvimiento de esta variable en la institución, esta afirmación se podría comparar con el resultado de Jara Martinez et al. (2018) según los autores estos deberían ser contextualizadas en un ámbito real, no es solo suficiente tener leyes, reglas, decreto, sino más bien tener procesos de manera global y actuar de forma local estos detalles sumados con el aspecto democrático, descentralizado en todo caso estos detalles serían los verdaderos procesos que impulsarían la calidad de servicio y generarían la oportunidad al servicio civil, ya que es de conocimiento que los entes públicos se valen más bien y siempre de la población es por ello la importancia de tantear y valorar la calidad de gestión y servicio a la ciudadanía.

En cuanto a la confiabilidad de la investigación se ha obtenido una confiabilidad alto con 0.93 de la V1 y la V2 con 0.78 con el nivel confiabilidad alto estos resultados se comparan y asemejan con los estudios de Gutierrez Aranda (2019) en su investigación redacto que el análisis de sus resultados al igual que la investigación partió de una fórmula y hallar la confiabilidad de sus variables donde realizo una prueba piloto de una cierta cantidad de funcionarios en la municipalidad de Viru donde el alfa de Chronbach fue 0.802 de la variable independiente y de la variable dependiente fue 0.833, y concretar este proceso se valió del punto de vista de expertos, del mismo modo el proceso de análisis de la base de información lo realizo con estadística descriptiva, por otro lado le fue indispensable aplicar la inferencia y

comparar las hipótesis utilizando la prueba de Rho de Spearman, y finalmente concluir que existió relación en sus variables ya que previo procesamiento y aplicación de fórmula le dio como resultado final de correlación fuerte de 0,616.

Sobre el análisis de correlación de las variables se observa el valor de 0,001 donde es menor a 5% nivel de significancia, mientras el Rho de Spearman es 0,366 lo que indica que hay una correlación positiva baja entre gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano, ya que se encuentra entre los rangos 0,2 a 0,39. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Del mismo modo (Saldaña Reátegui, 2020) en su estudio concluye que mediante el uso del programa de SPSS que la significación resultó ser 0.000 donde este valor es menor al 0.05 % por lo que se afirma mediante un proceso de criterio de expertos y el procesamiento respectivo de datos mediante este programa por ello el autor confirma la correlación de sus variables a la misma vez afirma que guardan una relación directa, por lo cual la correlación según frecuencias es ordinal y que ambas variables guardan estrecha relación entre la gestión y calidad de servicio al ciudadano en el distrito de San Martín de Porres.

En cuanto a los indicadores de la gestión municipal en esta investigación han sido evaluados y estudiados y su previo análisis y la recolección de información el modelo es conocido por que diversos autores lo han empleado sin embargo para Salas (2020) indica que hoy en día la gestión pública se tiene que al brindar una gestión orientada a los usuarios generara beneficio e impulsara nuevas acciones como nuevas prácticas, antes se tienen que practicar estos pasos 1 gestión por resultados, 2 enfoque de procesos por último resalta la innovación de gestión resultados, el engranaje de estos enfoques le darán como respuesta una tendencia a dar productos no como un servicio más al contrario como valor público paralelo a ello les dará como resultado calidad de servicio.

Es necesario mencionar la correlación de las variables por 0.001 de valor que fue menor a 0.05 % de significación y el Rho de Spearman fue 0.366 del mismo que resulta una correlación positiva baja se comprueba con los resultados de Aguilar, (2022) donde el autor concluyó que la gestión administrativa y la calidad de servicio en Abancay, se estudiaron en el SPSS donde afirma que existe relación significativa de sus variables. Según los resultados del siguiente se define que realmente existe

dependencia de las variables por ello se deben ampliar los conocimientos en estos procesos ya que no solo dependen de procedimientos ya antes dados, más bien hoy en día las exigencias de la población son más complejas y deberían de existir nuevas formas de desarrollar y mejorar los procesos de gestión pública.

Es necesario mencionar a (Ruiz Pereira, 2021) que también concluyo con un reporte de la relación entre las variables es significativa por razón de que el Rho de Spearman fue de 0.253 con valor de significación de 0.000 por lo tanto concluye que la gestión municipal y la calidad de vida de villa maría depende entre sí, en otras palabras a mayor practica de gestión municipal mayor será la calidad de vida de la población resultado que se hallado a la aprobación de confiabilidad mediante expertos y del mismo modo aprobados por su criterio. Sin embargo, en el procesamiento y posteriormente el análisis en la relación de su variable y dimensiones se ha visto una correlación de  $p=0.000$  quiere comentar nivel bajo.

Del mismo modo en la correlación de la prueba estadística fue 0,366\*\* dentro del parámetro de 0,2 – 0,39 coinciden con el resultado de correlación de nivel positivo de Ramírez Infantes, (2022) identifico la relación de gestión municipal y calidad de servicio de una población de 30 colaboradores donde se discute la correlación de las variables según los resultados del SPP la V1 es de valor 0.916 y por su lado la V2 es de 0.000 por lo cual se acepta según los cálculos de Rho de Spearman por lo cual la relación de estos es directa y positiva por lo tanto la influencia de la V1 es positiva la V2. Quiere expresar que con los estudios realizados en otras investigaciones acierta la correlación de estas variables ya sean en un nivel alto, medio y bajo guardan correlación y dependencia entre, a la vez

En cuanto a la dimensión de planeación y su relación con la calidad de atención al ciudadano es  $0.05 < 5\%$  y Rho de Spearman 0,275\* por lo que se describió como positiva baja estos hechos se asimilan con los estudios de Adelfa y Richard (2020) debido a que en la municipalidad de Conayca la municipalidad es mal vista por los resultados que se hallaron primero el factor de Rho Spearman es 0.632 con la significancia  $p=0.003$  valor que consideraron  $< 0.005$ , en la interpretación de su grafico explican que el coeficiente es negativa entre sus variables, pese a ello la entidad trata de dar un mejor servicio pero no es suficiente para cumplir las expectativa de la población.

Sobre la dimensión de organización y calidad de servicio el coeficiente de correlación fue 0,277\* y de significancia fue 0.05 < al 5% estos resultados se discuten con los resultados de Camarena (2022) optando como correlación de Pearson 0,511\*\* por lo que se deduce que la correlación de esta dimensión es positiva, por lo que afirmo que la D2 se relaciona directamente con la V2 de esta forma una vez más se confirma la correlación de este estudio, por lo que se vuelve a reafirmar según análisis de resultados obtenidos en distintas instituciones.

Es necesario discutir los resultados de la dimensión control y su correlación con la calidad de atención al ciudadano ya que como resultado arrojó 0,358\*\* y la significancia de 0.01 < 5% estas notas se asimilan a los resultados de Rios (2020) ya que realizó un estudio con las mismas dimensiones que considero en este caso teniendo como resultado sobre la correlación que fue 0,416\*\* el mismo que considero en el parámetro positivo moderada y la significancia fue 0.000 < 5% por esta razón el autor indicó que existe una correlación entre la dimensión de control y la variable dependiente.

Por otro lado Camarena (2022) en Pearson de control y calidad confirmo la correlación de 0,405\*\* y como significancia 0,004 por lo que llegó a la conclusión de que existe relación positiva moderada, por lo que otra vez afirmo la relación directa. Mientras que en la investigación se venció la interpretación de correlación 0.358\*\* a diferencia del autor antes mencionado es 0.047 por lo que ambos guardan una relación con la V2, en cuanto a la significancia se alcanzó 0.01 mientras que Camarena fue 0.004 son dos datos diferentes que se asemejan por decimales.

Es importante medir el resultado sobre la gestión municipal y calidad de atención donde consiguió una correlación positiva baja con 0.366 y valor de significancia 0.001 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula, estos fueron vistos en otros estudios tal es el caso de Monsefú (2021) donde descubrió una correlación de 0,949\*\* y significancia 0.01 por lo que dedujo una relación positiva, quiere decir que estas variables guardan estrecha correlación entre sí, por los resultados obtenidos en otros estudios que llegaron a la misma conclusión con distintos resultados.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac 2021, y el Rho de Spearman fue 0.366 y una significativa en el nivel 0,01 bilateral.

Segunda: Se comprobó la relación entre la planeación y calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac. 2021; llegando a 0,05 de nivel de significancia bilateral, mientras el Rho de Spearman es 0,275 lo que indica que hay una correlación positiva baja.

Tercera: Se concluyó la relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac. 2021; llegando a 0,05 de nivel de significancia bilateral, mientras el Rho de Spearman es 0,277 lo que indica que hay una correlación positiva baja.

Cuarta: Se evidencio la relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac. 2021; llegando a 0,05 de nivel de significancia bilateral, mientras el Rho de Spearman es 0,220 lo que indica que hay una correlación positiva baja.

Quinta: Se demostró la relación entre control y calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac. 2021; llegando a 0,01 de nivel de significancia unilateral, mientras el Rho de Spearman es 0,358 lo que indica que hay una correlación positiva baja.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los funcionarios de la institución ampliar la gestión municipal y evaluar, controlar los resultados para lograr sus objetivos y la satisfacción de la calidad a la atención al ciudadano.
2. Al equipo de trabajo que encabezan la gestión mejorar las condiciones de infraestructura, equipo y los colaboradores de la entidad y dar mejor desenvolvimiento y rendimiento en el desarrollo de sus actividades para alcanzar la seguridad laboral en distintos aspectos.
3. A los subgerentes de la institución fomentar el liderazgo de dirigir una serie de acciones y concretar las metas de la entidad de la misma forma promover la motivación laboral mediante acciones modernas y prácticas para apoyar a los colaboradores de la entidad.
4. Al funcionario de la entidad comprometerse con la gestión y promover la eficiencia y calidad de atención al ciudadano practicando la puntualidad, encontrar la solución, ser paciente, a guiar, ser empático, resolver preguntas y ser tolerable con la ciudadanía.
5. A los investigadores que estudiaran la problemática poner énfasis en las variables de diferentes puntos de vista como es la calidad de atención al ciudadano y satisfacción de sus prioridades.

## VIII. REFERENCIAS

- Adelfa y Richard. (2020). Obtenido de <https://acortar.link/jcaRVS>
- Aguilar, O. C. (2022). Obtenido de:  
<https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/100/129>
- Aguilera, D. (2017). "Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital" .
- Bicentenario, P. (2021). *CEPLAN*. Obtenido de <https://acortar.link/hZ2SoP>
- Carrasco, A. (2017). *Que es una encuesta* . Trujillo .
- Castelo et al. (2016). Satisfacción con pacientes con atención médica en emergencia. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Castro, J. D. (2019). *La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna 2019*. Obtenido de Universidad Joe Carlos Mariategui: <https://acortar.link/Pa6wyD>
- CEPAL. (2018). *Panorama Social de América Latina*. Naciones Unidas, Santiago: ECLAC recent publications.
- CEPAL. (2021). Obtenido de CEPAL: <https://acortar.link/frHOIU>
- Cespedes, V. J. (2022). Obtenido de <https://acortar.link/v2uCRw>
- Cespedes et, al. (2022). La gestión municipal y la promoción cultural en los municipios de Miraflores, San Isidro y Ate de 2017.
- Chavez et ál. (2017). gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados de la Municipalidad distrital Chilca 2017. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica* /.
- Chiavenato, I. (2001). *Proceso Administrativo*. Bogotá: Lly Solano Arévalc.
- Chiavenato, I. (2017a). *Introducción a la teoría general de la administración*. séptima edición.
- Coronel, J. S. (2021). Obtenido de <https://acortar.link/1x0IUU>
- Crespin, I. F. (2021). Obtenido de <https://acortar.link/FweAhA>

Cuno, S. E. (2019). *repositorio UNSAC*. Obtenido de <https://acortar.link/5G0lvd>

Durand Coloma, J. D. (2022). *repositorio de UCV* . Obtenido de [file:///C:/Users/user1/Downloads/Durand\\_CJD-SD.pdf](file:///C:/Users/user1/Downloads/Durand_CJD-SD.pdf)

Echenique, E. E. (2017). *Repositorio de la universidad continental*. Obtenido de Metodologia de investigacion : <https://acortar.link/fSzSD>

Espinoza, J. R. (junio de 2021). *THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ADMINISTRATION*. Obtenido de <https://acortar.link/ZOIHH8>

Estrategico, C. d. (2021). *Plan Bicentenario 2021*. Obtenido de <https://acortar.link/arjPen>

Fabián Ríos, P. P. (2020). *gestion muncipal y calidad de atencion al ciudadano*. Obtenido de <https://acortar.link/rmZuDU>

Finanzas, M. d. (Enero de 2021). *consulta amigable MEF*. Obtenido de <https://acortar.link/bYEd7c>

Ganga et ál. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 27 N° 4, 2019,, 668-681.

Ganga et ál. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL:. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 27 N° 4, 2019,, pp. 668-681

Gutierrez Aranda, M. E. (2019). Obtenido de <https://acortar.link/I90R6Z>

Hernandez y Avila . (2020). Obtenido de <https://acortar.link/sGQfqH>

Hernandez, G. J. (2016). Obtenido de <https://acortar.link/7NOypW>

Huamán Lizarme, F. N. (2017 ). *repositorio de la Universidad Nacional Jose Maria Arguedas* . Obtenido de <https://acortar.link/I60B0J>

Hurtado 2012, como se citó en Durand. (2020). Obtenido de <https://acortar.link/Qt6Qy2>

INEI, I. N. (Febrero de 2021). *Inicadores de Gestion Municipal*. Obtenido de <https://acortar.link/EZaRRB>

- Informe Latinobarometro . (2021). *lifrme Latinobarometro*. Santiago, Chile: Banco de datos en linea .
- Ingeniera, V. M. (2020). “*Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*”. Obtenido de <https://acortar.link/8i6Us7>
- Jara Martinez et, al. (2018). *revista venezolana*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- José Gonzales y José Martínez. (2017). Obtenido de <https://acortar.link/UT82tq>
- Katerine, C. M. (2018). *repositorio de la UCV*. Obtenido de <https://acortar.link/giLii9>
- Katherine, Z. P. (2022). Nueva gestion publica y eficiencia en la cultura organizacional del distrito salud Jipijapa. *Repositorio digital UNESUM* .
- Lemma, M. (2017). Gestión municipal y planificación urbana en Córdoba, Argentina (1983-2011). *urbe.revista de Brasileira Gestao Urbana*.
- Manuel y Cristhian . (2020). Obtenido de <https://acortar.link/V4iRo1>
- Medina y Verdejo. (2020 ). Obtenido de <https://acortar.link/IXwoRQ>
- Meléndez, H. V. (2017). *polis revista Latinoamericana* . Obtenido de <https://acortar.link/eQpw6A>
- Mendoza, P. R. (2017). Obtenido de <https://acortar.link/S7K3u0>
- Mendoza, P. R. (2017). Obtenido de <https://acortar.link/S7K3u0>
- Navarro y Allpas. (2018). Obtenido de <https://acortar.link/RsT3SJ>
- Nieto, N. T. (2018 ). *Repositorio Institucional USDG*. Obtenido de <https://acortar.link/gSubx>
- Otzen y Manterola. (2017 ). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://acortar.link/3EIKo>
- Paz, G. B. (2018). *Metodologia de investigacion*. Mexico: 3ra edicion.
- Publica, S. d. (2019). Obtenido de <https://acortar.link/vXrAWa>

- Publica, S. d. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de
- R. G. (2020). Obtenido de <https://acortar.link/gi9K68>
- Ramírez Infantes, C. J. (2022). Obtenido de <https://acortar.link/QqgZvU>
- Revista académica evaluada por pares, i. d.-c. (2019). *archivos analíticos de políticas educativas*. Obtenido de <https://acortar.link/Hb55f5>
- Rico, L. F. (2017). *“Gobierno Electrónico en América. Latina Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. Obtenido de <https://acortar.link/V5mTYS>
- Rojas, A. C. (2021). Obtenido de <https://acortar.link/wR7s6d>
- Ruiz Pereira, O. (2021).
- Salas, G. M. (2020). Obtenido de <https://acortar.link/99DWUK>
- Saldaña Reátegui, X. J. (2020). Obtenido de <https://acortar.link/z5U5m0>
- Sampieri et, al. (2017). *seleccion de muestra* . Obtenido de <https://acortar.link/w9X1SJ>
- Shi, Z. y Shang, H. . (2020). *A review on quality of service and servqual model. International*.
- Silva, A. (2017). *determinando la poblacion y la muestra*. trujillo: allannuncatse.
- Simion, R. A. (2017). *GESTIÓN MUNICIPAL Y DESARROLLO LOCAL DEL DISTRITO DE IRAZOLA, PADRE ABAD, 2017*. Obtenido de <https://acortar.link/fzKjKn>
- Supa y Huaytani . (2018). Obtenido de <https://acortar.link/GBhcNd>
- Terán, J. J. (2020). clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS, Cotachi. *Universidad Técnica del Norte* , 61.
- Ticona, F. C. (2019). *libros gestión municipal*. Obtenido de <https://acortar.link/AuvHNL>
- Tocano et ál. (2020). *repositorio de UNDAC*. Obtenido de <https://acortar.link/0saj6J>

- Trigozo et ál. (2021). Gestión municipal y cumplimiento de la meta 4 en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. *ciencialatina*.
- Tuapanta et, al. (2017). alfa de cronbach para validar un cuestionario de usos de TIC en docentes universitarios. *Descubre*, 3-12.
- Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. *Repositorio digital UCSG*.
- Zela et ál. (2021). *ciencias tecnicas y aplicadas articulos de revision*. Obtenido de <https://acortar.link/AVqFI7>

**ANEXOS**  
**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable 1/ independiente: gestión municipal</b>				
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de atención al usuario en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021?	Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de atención al usuario en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021	La gestión municipal se relaciona con la calidad de atención al usuario en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021	Planeación	Determinación de objetivos y planeación de la estrategia.	1-2	“ORDINAL de tipo Likert Siempre=5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi Nunca=2 Nunca= 1”	Baja (27-40) Medio (41-53) Alta (54-66)
				Planeación y asignación de recursos	3		
				Plan operacional	4-6		
¿De qué manera se relaciona la planeación y calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021?	Identificar la relación de la planeación y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021.	Existe relación entre la planeación y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021	Organización	Estructura organizacional	7-8		
				Estructura de órganos de cargo	9		
				Método de trabajo y operación	10		
			Dirección	Dirigir los esfuerzos a un objetivo a un común	11		
				Gerencia y liderazgo	12		
				Supervisión y motivación del personal	13-15		

¿De qué manera se relaciona la organización y calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021?	Identificar la relación de la organización y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021	Existe relación entre la organización y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021.	Control	Controles globales y evaluación del desempeño empresarial.	16		
				Controles departamentales y evaluación del desempeño organizacional	17		
				Controles individuales y evaluación del desempeño individual.	18		
			<b>Variable 2/ Calidad de atención al ciudadano</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿De qué manera se relaciona la dirección y calidad de atención al ciudadano una municipalidad de la región de Apurímac, 2021?	Identificar la relación de la dirección y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021	Existe relación entre la dirección y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021	Confiabilidad	Cumplimiento de los horarios establecidos	19-20	"ORDINAL de tipo Likert Siempre=5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi Nunca=2	Baja (32-40) Medio (41-48) Alta (49-56)
				Información clara y precisa	21-22		
			Capacidad de respuesta	Tramites de documentos en tiempos razonables	23-24		
				Atención rápida	25		

				Disposición de los funcionarios para resolver dudas	26	Nunca= 1"	
¿De qué manera se relaciona el control y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021?	Identificar la relación de la organización y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021	Existe relación entre el control y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2021	Seguridad y competencia	Posesión de aptitudes por parte de los funcionarios para obtener un servicio adecuado	27		
			Empatía	Interés de los funcionarios para las inquietudes de los usuarios	28		
				Atención y cortesía de los funcionarios	29		
				Respeto de parte de los funcionarios	30		
			Aspectos tangibles	Estado de la infraestructura de la municipalidad	31		
				Estado de equipo e instalaciones	32		
				Nivel seguridad al interior de la municipalidad	33		
<b>Diseño de investigación:</b>	<b>Técnica e instrumentos:</b>		<b>Población y muestra</b>		<b>Método de análisis</b>		
Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Método: Correlacional Diseño: No experimental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Población: 86 Muestra: 81		Descriptivo: Mediante gráficas y tablas Inferencial: Robert Spearman		

## ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>	<p>La gestión municipal es una tarea compartida comprende las acciones para el logro de los objetivos y cumplimiento de metas establecida mediante un proceso administrativo.</p> <p>Según (Chiavenato I. , pág. 131 ) es la estrategia puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse.</p>	<p>Para la operacionalización de la variable es que se aplicara un cuestionario de 12 ítems.</p>	<b>Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de objetivos y planeación de la estrategia.</li> <li>- Planeación y asignación de recursos</li> <li>- Plan operacional</li> </ul>	Escala de Likert
			<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Estructura de órganos de cargo</li> <li>- Método de trabajo y operación</li> </ul>	
			<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigir los esfuerzos a un objetivo a un propósito común</li> <li>- Gerencia y liderazgo</li> <li>- Supervisión y motivación del personal</li> </ul>	
			<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controles globales y evaluación del desempeño empresarial.</li> <li>- Controles departamentales y evaluación del desempeño organizacional</li> <li>- Controles individuales y evaluación del desempeño individual.</li> </ul>	
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<p>La atención al ciudadano comprende</p>	<p>Para la operacionalización</p>	<b>Confiabledad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los horarios establecidos</li> <li>- Información clara y precisa</li> </ul>	Escala de Likert

<b>AL CIUDADANO</b>	<p>acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción de bienes y servicios, esta también dirigida a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la municipalidad y a la vez establecer estándares de calidad y TIC.</p> <p>Según ( Ganga et ál., 2019). La gestión de calidad en las instituciones del Estado, se refiere a la entidad del estado sobre la eficiencia y buen servicio que pueda brindar las diversas organizaciones públicas hacia una sociedad cada día más exigente con más problemas a resolver.</p>	<p>de la variable es que se aplicara un cuestionario de 12 ítems.</p>			
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conclusión de trámites en tiempos razonables.</li> <li>- Atención rápida y expedita</li> <li>- Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes</li> </ul>	
			<b>Seguridad competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado</li> </ul>	
			<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés de los funcionarios para las inquietudes planteadas por los usuarios</li> <li>- Atención y cotensia de los funcionarios</li> <li>- Respeto de parte de los funcionarios</li> </ul>	
			<b>Aspectos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado de la infraestructura del juzgado</li> <li>- Estado de equipo e instalaciones</li> <li>- Nivel de seguridad al interior de la municipalidad. Desprestigian</li> </ul>	

## ANEXO N° 03: FORMATO DE INSTRUMENTOS

### INSTRUMENTO DE GESTIÓN MUNICIPAL

Muy buenos días (tardes), mi nombre es Rosa Garcia Condori vengo realizando mi proyecto de investigación el cual lleva por título “Gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una Municipalidad de la región de, Apurímac, 2021”.

El presente es un cuestionario donde el objetivo es medir la variable de la gestión municipal. Este cuestionario es privado y la información que se va alcanzar será anónima, con fines académicos, ello se le agradece su participación honesta.

Para evaluar las variables, marca con una “X” en el casillero de su preferencia de los ítems correspondiente, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Acepto la administración de datos en la investigación de forma anónima confidencial y ética. SI ( )

DIMENSIONES		1	2	3	4	5
N°	<b>Dimensión 1: planeación</b>					
1	Los ciudadanos conocen los objetivos, misión y visión de la entidad.					
2	La municipalidad cumple sus objetivos, en los tiempos establecidos					
3	La municipalidad cumple con un apropiado plan de desarrollo concertado adecuado a la situación social y económica de los ciudadanos					
4	La administración de recursos en la entidad promueve la eficiencia y eficacia.					
5	Las prioridades y estrategias del plan estratégico institucional de la entidad responden las exigencias de la ciudadanía.					
6	Asume que los instrumentos de gestión son necesarios para la orientación y guía de la atención al ciudadano					

N°	<b>Dimensión 2: Organización</b>					
7	La unidad que labora actualmente, existe en la estructura organizacional de la municipalidad					
8	Sus actividades diarias que realiza son sus funciones					
9	El instrumento de gestión, TUPA es apropiado para la atención de trámites administrativos de la ciudadanía					
10	Está de acuerdo con la forma de selección de profesionales para la contratación de personal de la entidad.					
N°	<b>Dimensión 3: Dirección</b>					
11	Está de acuerdo con el compromiso laboral de su jefe inmediato para el logro de objetivos institucionales					
12	Su jefe inmediato muestra liderazgo para resolver problemas relacionados con la atención del ciudadano.					
13	La comunicación entre el gerente y la ciudadanía es adecuada					
14	La supervisión y orientación de actividades por parte de su jefe inmediato es adecuado					
15	Se practican charlas de motivación personal en la entidad					
N	<b>Dimensión 4: Control</b>					
16	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel institucional					
17	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel de subgerencias					
18	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel individual					

### Instrumento de calidad de atención al ciudadano

Muy buenos días, mi nombre es, Rosa García Condori vengo realizando mi proyecto de investigación el cual lleva por título "Gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una Municipalidad de la región de, Apurímac, 2021".

La presente es un cuestionario donde el objetivo es medir la variable de la calidad de atención al ciudadano. Este cuestionario es privado y la información que se va alcanzar será reservada y anónima, con fines académicos, para ello se le agradece su participación honesta.

Para evaluar las variables, marca con una "X" en el casillero de su preferencia de los ítems correspondiente, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Acepto la administración de datos en la investigación de forma anónima  
confidencial y ética. SI (...)

DIMENSIONES		1	2	3	4	5
Nº	<b>Dimensión 1: confiabilidad</b>					
19	Considera usted que los funcionarios respetan los horarios establecidos de trabajo.					
20	Cree usted que el control de personal, se realice constantemente.					
21	La información que brinda usted al ciudadano es clara y precisa.					
22	El ciudadano puede encontrar información real, confiable y actualizada en el portal web de la entidad.					
Nº	<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>					
23	El trámite documentario entre el ciudadano y la entidad se resuelven en tiempos razonables					

24	Se emplea correctamente, el procedimiento de trámite documentario, según flujograma de trámite documentario de la entidad.					
25	Cree usted que la atención y el tiempo de espera al ciudadano es adecuado.					
26	Considera usted que la unidad de registro civil aplica las nuevas tecnologías para la calidad de atención al ciudadano.					
27	Consideras necesario la disposición del funcionario para resolver inquietudes del ciudadano					
N°	<b>Dimensión 3: Seguridad y competencia</b>					
28	Cree usted que un servicio adecuado depende del estado de ánimo de los funcionarios.					
N°	<b>Dimensión 3: Empatía</b>					
29	Existe interés del jefe inmediato para resolver las inquietudes de los ciudadanos.					
30	Existe la atención adecuada y cortesía por parte de los funcionarios.					
31	El funcionario de la entidad desarrolla sus actividades con respeto y moderación sin obtener beneficios, ventajas entre si u otros.					
N°	<b>Dimensión 4: aspectos tangibles</b>					
32	Es adecuado el estado de la infraestructura de la municipalidad					
33	La disponibilidad de equipos de la entidad abastece a los funcionarios.					
34	El establecimiento utilizado como oficinas administrativas se encuentra en condiciones óptimas para su uso.					

**ANEXO 04: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>								
1	Los ciudadanos conocen los objetivos, misión y visión de la entidad	X		X		X		
2	La municipalidad cumple sus objetivos, en los tiempos establecidos	X		X		X		
3	La municipalidad cumple con un apropiado plan de desarrollo concertado adecuado a la situación social y económica de los ciudadanos	X		X		X		
4	La administración de recursos de la entidad promueve la eficiencia y eficacia	X		X		X		
5	Las prioridades y estrategias del plan estratégico institucional de la entidad responden las exigencias de la ciudadanía.	X		X		X		
6	Asume que los instrumentos de gestión son necesarios para la orientación y guía para la atención al ciudadano	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La unidad que labora actualmente, existe en la estructura organizacional de la municipalidad.	X		X		X		
8	Sus actividades diarias que realiza son sus funciones	X		X		X		
9	El instrumento de gestión, TUPA es apropiado para la atención de trámites administrativos de la ciudadanía	X		X		X		
10	Está de acuerdo con la forma de selección de profesionales para la contratación de personal de la entidad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Está de acuerdo con el compromiso laboral de su jefe inmediato para el logro de objetivos institucionales	X		X		X		
12	Su jefe inmediato muestra liderazgo para resolver problemas relacionados con la atención del ciudadano.	X		X		X		
13	La comunicación entre el gerente y la ciudadanía es adecuada	X		X		X		
14	La supervisión y orientación de actividades por parte del jefe inmediato es adecuado	X		X		X		
15	Se producen charlas de motivación personal en la entidad	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel institucional	X		X		X		
17	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel de subgerencias	X		X		X		
18	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel individual	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

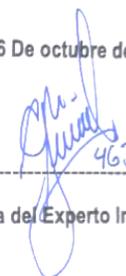
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guzman Valenzuela Evelyn Antonieta    DNI: 46359402

Especialidad del validador: En Gestion Publica

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 De octubre del 2022



46359402



Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>							
1	Los ciudadanos conocen los objetivos, misión y visión de la entidad	X		X		X		
2	La municipalidad cumple sus objetivos, en los tiempos establecidos	X		X		X		
3	La municipalidad cumple con un apropiado plan de desarrollo concertado adecuado a la situación social y económica de los ciudadanos	X		X		X		
4	La administración de recursos de la entidad promueve la eficiencia y eficacia	X		X		X		
5	Las prioridades y estrategias del plan estratégico institucional de la entidad responden las exigencias de la ciudadanía.	X		X		X		
6	Asume que los instrumentos de gestión son necesarios para la orientación y guía para la atención al ciudadano	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La unidad que labora actualmente, existe en la estructura organizacional de la municipalidad.	X		X		X		
8	Sus actividades diarias que realiza son sus funciones	X		X		X		
9	El instrumento de gestión, TUPA es apropiado para la atención de trámites administrativos de la ciudadanía	X		X		X		
10	Está de acuerdo con la forma de selección de profesionales para la contratación de personal de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Está de acuerdo con el compromiso laboral de su jefe inmediato para el logro de objetivos institucionales	X		X		X		
12	Su jefe inmediato muestra liderazgo para resolver problemas relacionados con la atención del ciudadano.	X		X		X		
13	La comunicación entre el gerente y la ciudadanía es adecuada	X		X		X		
14	La supervisión y orientación de actividades por parte del jefe inmediato es adecuado	X		X		X		
15	Se producen charlas de motivación personal en la entidad	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel institucional	X		X		X		
17	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel de subgerencias	X		X		X		
18	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel individual	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CCAMA ZENTENO CESAR AUGUSTO ..... DNI: 45623571 .....

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 De octubre del 2022

  
-----  
CESAR AUGUSTO CCAMA ZENTENO  
Ingeniero De Sistemas E Informática  
CIP N° 243388  
-----

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>							
1	Los ciudadanos conocen los objetivos, misión y visión de la entidad	X		X		X		
2	La municipalidad cumple sus objetivos, en los tiempos establecidos	X		X		X		
3	La municipalidad cumple con un apropiado plan de desarrollo concertado adecuado a la situación social y económica de los ciudadanos	X		X		X		
4	La administración de recursos de la entidad promueve la eficiencia y eficacia	X		X		X		
5	Las prioridades y estrategias del plan estratégico institucional de la entidad responden las exigencias de la ciudadanía.	X		X		X		
6	Asume que los instrumentos de gestión son necesarios para la orientación y guía para la atención al ciudadano	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION</b>							
7	La unidad que labora actualmente, existe en la estructura organizacional de la municipalidad.	X		X		X		
8	Sus actividades diarias que realiza son sus funciones	X		X		X		
9	El instrumento de gestión, TUPA es apropiado para la atención de trámites administrativos de la ciudadanía	X		X		X		
10	Está de acuerdo con la forma de selección de profesionales para la contratación de personal de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>							
11	Está de acuerdo con el compromiso laboral de su jefe inmediato para el logro de objetivos institucionales	X		X		X		
12	Su jefe inmediato muestra liderazgo para resolver problemas relacionados con la atención del ciudadano.	X		X		X		
13	La comunicación entre el gerente y la ciudadanía es adecuada	X		X		X		
14	La supervisión y orientación de actividades por parte del jefe inmediato es adecuado	X		X		X		
15	Se producen charlas de motivación personal en la entidad	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>							
16	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel institucional	X		X		X		
17	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel de subgerencias	X		X		X		
18	Existe control permanente para la evaluación del desempeño a nivel individual	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vargas Ortega Gajé Roberto    DNI: 70852821

Especialidad del validador: Gestión Pública

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 De octubre del 2022

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS  
TAMBOBAMBA  
  
ROBERTO VARGAS ORTEGA  
SECRETARIO GENERAL  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>								
19	Considera usted que los funcionarios respeta los horarios establecidos de trabajo.	X		X		X		
20	Cree usted que el control de personal, se realice constantemente.	X		X		X		
21	La información que brinda usted al ciudadano es clara y precisa.	X		X		X		
22	El ciudadano puede encontrar información real, confiable y actualizada en el portal web de la entidad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
23	El tramite documentario entre el ciudadano y la entidad se resuelven en tiempos razonables	X		X		X		
24	Se emplea correctamente, el procedimiento de trámite documentario, según flujograma de trámite documentario de la entidad.	X		X		X		
25	Considera usted que la atención y el tiempo de espera al ciudadano es adecuado.	X		X		X		
26	Considera usted que la unidad de registro civil aplica las nuevas tecnologías para la calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD Y COMPETENCIA</b>								
27	Considera usted que un servicio adecuado depende del estado de ánimo de los funcionarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>								
28	Existe interés del jefe inmediato para resolver las inquietudes de los ciudadanos.	X		X		X		
29	Existe la atención adecuada y cortesía por parte de los funcionarios.	X		X		X		
30	El funcionario de la entidad desarrolla sus actividades con respeto y moderación sin obtener beneficios, ventajas entre si u otros.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
31	Es adecuado el estado de la infraestructura de la municipalidad	X		X		X		
32	La disponibilidad de equipos de la entidad abastecen a los funcionarios.	X		X		X		
33	El establecimiento utilizado como oficinas administrativas se encuentra en condiciones óptimas para su uso.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

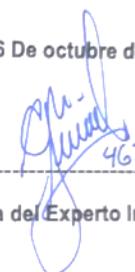
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guzman Valenzuela Evelyn Antonieta ..... DNI: 46359402 .....

Especialidad del validador: En Gestion Publica .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 De octubre del 2022

  
46359402 

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
19	Considera usted que los funcionarios respeta los horarios establecidos de trabajo.	X		X		X		
20	Cree usted que el control de personal, se realice constantemente.	X		X		X		
21	La información que brinda usted al ciudadano es clara y precisa.	X		X		X		
22	El ciudadano puede encontrar información real, confiable y actualizada en el portal web de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
23	El tramite documentario entre el ciudadano y la entidad se resuelven en tiempos razonables	X		X		X		
24	Se emplea correctamente, el procedimiento de trámite documentario, según flujograma de trámite documentario de la entidad.	X		X		X		
25	Considera usted que la atención y el tiempo de espera al ciudadano es adecuado.	X		X		X		
26	Considera usted que la unidad de registro civil aplica las nuevas tecnologías para la calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD Y COMPETENCIA</b>							
27	Considera usted que un servicio adecuado depende del estado de ánimo de los funcionarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>							
28	Existe interés del jefe inmediato para resolver las inquietudes de los ciudadanos.	X		X		X		
29	Existe la atención adecuada y cortesía por parte de los funcionarios.	X		X		X		
30	El funcionario de la entidad desarrolla sus actividades con respeto y moderación sin obtener beneficios, ventajas entre si u otros.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: ASPECTOS TANGIBLES</b>							
31	Es adecuado el estado de la infraestructura de la municipalidad	X		X		X		
32	La disponibilidad de equipos de la entidad abastecen a los funcionarios.	X		X		X		
33	El establecimiento utilizado como oficinas administrativas se encuentra en condiciones óptimas para su uso.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CCAMA ZENTENO CESAR AUGUSTO   DNI: 45623571

Especialidad del validador: SESTION PUBLICA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
16 De octubre del 2022

-----  
CESAR AUGUSTO CCAMA ZENTENO  
Ingeniero De Sistemas E Informática  
-----  
CIP N° 243388

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
19	Considera usted que los funcionarios respeta los horarios establecidos de trabajo.	X		X		X		
20	Cree usted que el control de personal, se realice constantemente.	X		X		X		
21	La información que brinda usted al ciudadano es clara y precisa.	X		X		X		
22	El ciudadano puede encontrar información real, confiable y actualizada en el portal web de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	El tramite documentario entre el ciudadano y la entidad se resuelven en tiempos razonables	X		X		X		
24	Se emplea correctamente, el procedimiento de trámite documentario, según flujograma de trámite documentario de la entidad.	X		X		X		
25	Considera usted que la atención y el tiempo de espera al ciudadano es adecuado.	X		X		X		
26	Considera usted que la unidad de registro civil aplica las nuevas tecnologías para la calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD Y COMPETENCIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
27	Considera usted que un servicio adecuado depende del estado de ánimo de los funcionarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
28	Existe interés del jefe inmediato para resolver las inquietudes de los ciudadanos.	X		X		X		
29	Existe la atención adecuada y cortesía por parte de los funcionarios.	X		X		X		
30	El funcionario de la entidad desarrolla sus actividades con respeto y moderación sin obtener beneficios, ventajas entre si u otros.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
31	Es adecuado el estado de la infraestructura de la municipalidad	X		X		X		
32	La disponibilidad de equipos de la entidad abastecen a los funcionarios.	X		X		X		
33	El establecimiento utilizado como oficinas administrativas se encuentra en condiciones óptimas para su uso.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vargas Ortega Gane Roberto    DNI: 70852821

Especialidad del validador: Gestión Pública

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 De octubre del 2022

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS  
TAMBOBAMBA  
  
DR. ROBERTO VARGAS ORTEGA  
SECRETARIO GENERAL  
Firma del Experto Informante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGION DE APURIMAC, 2022", cuyo autor es GARCIA CONDORI ROSA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOARA el 16- 01-2023 21:04:00

Código documento Trilce: TRI - 0521630