



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión municipal y calidad de servicio público, en una
Municipalidad distrital, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en administración

AUTORES:

Ayala Andia, Diego Arnaldo (ORCID: 0000-0002-1254-9311)
Blanco Sotomayor, Renzo Andres (ORCID: 0000-0003-1985-5909)

ASESORA:

Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena (ORCID: 0000-0001-5937-3459)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicamos la presente tesis a nuestros padres, pues sin ellos no habiéramos alcanzado esta gran meta.

Sus bendiciones diarias dentro de nuestra vida profesional, ha sido un gran aliciente, por eso les brindamos nuestro trabajo como ofrenda por sus grandes consejos y paciencia.

AGRADECIMIENTO

Dentro de nuestras vidas personales hay muchas etapas que han contribuido al proceso y conclusión de este trabajo; queremos agradecer a nuestros padres y hermanos quienes fueron nuestra fuente de inspiración para poder alcanzar y lograr con éxito nuestras metas.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Resultados descriptivos.....	21
4.2. Resultados inferenciales	27
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis descriptivo de la Gestión Municipal	21
Tabla 2. Análisis descriptivo de Calidad del Servicio Público.....	22
Tabla 3. Análisis descriptivo de la dimensión planificación.....	23
Tabla 4. Análisis descriptivo de la dimensión organización.....	24
Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión dirección.....	25
Tabla 6. Análisis descriptivo de la dimensión control.....	26
Tabla 7. Prueba de Normalidad.....	27
Tabla 8. Relación entre planificación y calidad del servicio público.....	29
Tabla 9. Relación entre organización y calidad del servicio público.....	30
Tabla 10. Relación entre dirección y calidad del servicio público	31
Tabla 11. Relación entre control y calidad del servicio público	32
Tabla 12. Relación entre gestión municipal y calidad del servicio público	33

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la gestión Municipal	21
Figura 2. Niveles de la Calidad del Servicio Público.....	22
Figura 3. Niveles de planificación.	23
Figura 4. Niveles de Organización.....	24
Figura 5. Niveles de Dirección.....	25
Figura 6. Niveles de control.	26
Figura 7. Coeficiente de correlación de Pearson.	28

RESUMEN

El presente estudio tuvo con fin principal determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. La investigación se presenta como básica con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La población del estudio estuvo conformada por los 55 colaboradores de la Gerencia de administración y finanzas de la municipalidad. La investigación propuso una muestra censal, por ello se seleccionará la totalidad de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se contó con el cuestionario; para la primera variable gestión municipal se elaboraron 20 ítems y 13 ítems para calidad del servicio público, los instrumentos pasaron por criterio de jueces y se obtuvo para el cuestionario de gestión municipal un índice de confiabilidad de 0,930 y el cuestionario de calidad del servicio público de 0,927. Los resultados muestran que existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. Se concluye que a medida que se mejore la gestión administrativa en la municipalidad, también mejora la calidad del servicio público.

Palabras clave: Gestión municipal, calidad del servicio público, gobierno local, administración.

ABSTRACT

The main purpose of this study was to determine the relationship between municipal management and the quality of public service, in a District Municipality, 2021. The research is presented as basic with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design. The study population was made up of the 55 employees of the Administration and Finance Management of the municipality. The research proposed a census sample, therefore the entire population will be selected. The technique used was the survey and the questionnaire was used as an instrument; for the first municipal management variable, 20 items and 13 items for public service quality were elaborated, the instruments passed through the criteria of judges and a reliability index of 0.930 was obtained for the municipal management questionnaire and the public service quality questionnaire of 0.927. The results show that there is a significant relationship between municipal management and the quality of public service, in a District Municipality, 2021. It is concluded that as administrative management is improved in the municipality, the quality of public service will also improve.

Keywords: Municipal management, public service quality, local government, administration.

I. INTRODUCCIÓN

En la década de los 90, los temas vinculados a la gobernabilidad y al desarrollo despertaron la preocupación de organismo internacionales de desarrollo y cooperación, quienes creían que el espacio de los gobiernos locales permitía a la ciudadanía tomar decisiones a través de su participación en actividades comunitarias, constituyendo una parte esencial de la democracia y el desarrollo. Además, desde esta década, en el mundo y América Latina, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), está preparando y fortaleciendo a las figuras económicas de las diferentes regiones y localidades. Cabe señalar que las políticas de desarrollo tradicionales no generan condiciones que permitan la creación de trabajo y crecimiento sustentable. Es por esto, que las estrategias modernas de desarrollo regional tienden a enfocarse más en los llamados factores internos: la estructura económica local, los recursos humanos y la institucionalidad local (Briceño, 2016).

En el ámbito internacional, los gobiernos locales han fijado diversos modelos de gestión estratégica; sin embargo, estos modelos muestran una manera deficiente de aplicar la gestión municipal, a causa de las malas prácticas en los procesos administrativos y estratégicos, los cuales son fundamentales para que la gestión municipal se cumpla cabalmente (Triana, 2018); entendiéndose como gestión municipal a todas las políticas y procedimientos sustentados en la estructura organizacional, funcional y legal; que permiten la aplicación de los recursos, los cuales se transforman en bienes y servicio públicos para la atención de la comunidad (Aliendre, 2013).

Los gerentes de servicios públicos comprenden la importancia de cumplir con los estándares de calidad del servicio; que valoran mucho, ya que existen sanciones por un desempeño deficiente. En muchos países se ha evidenciado que la calidad de los servicios públicos brindados es deficiente; desde la óptica tradicional, la falta de moralidad va de la mano con castigar a los funcionarios públicos por no cumplir con sus funciones (Hernández, 2011). En cuanto a ello, Casermeiro (2009) afirma que la calidad del servicio público es un requisito constitucional, una obligación de la administración pública y un recurso a

disposición del Estado para atender las necesidades de todos los estratos de la población para que reciban los mismos servicios.

Los gobiernos locales del país han observado un aumento de sus recursos en los últimos años, aunque quizás de manera desproporcionada (Instituto de Estudios Peruano, 2014). Estos cambios otorgaron a dichos gobiernos la autoridad y el deber de liderar la gestión municipal, lo que se asumió gradualmente, tratando de incorporar mejoras en los diferentes niveles jerárquicos de la entidad, así como planificación presupuestaria general, proyectos de inversión y financiamiento. (Hernández, 2011).

Estrada (2019) aborda el hecho de que la gestión municipal en nuestro país está perdiendo el rumbo con relación a lo que quiere lograr como institución, tanto interna como externamente; todo eso como consecuencia de las faltas cometidas por los servidores, quienes no respetan los planes estratégicos, operativos y financieros de la entidad. Para Aguilar (2019), los gobiernos locales no logran la meta de creación institucional; de manera que las actividades que realiza la municipalidad reflejan la falta de coordinación de acciones que conduce a la mala gestión y los consecuentes niveles bajos y medios de desarrollo humano en los distritos.

Por otro lado, Tapia (2016) muestra que, en este dilema, el problema es que las municipalidades no cuentan con las preparaciones y condiciones necesarias para competir adecuadamente. Esta situación está relacionada con la mejora en la prestación de servicios brindados por los gobiernos locales. La gestión, por su parte, es un resultado de proceso que tiene como objetivo generar satisfacción en los usuarios y colaboradores de la organización, quienes deben ser conscientes de que los usuarios son la prioridad de la entidad.

La Municipalidad Distrital en estudio, evidencia una serie de problemas, tanto políticos, económicos y sociales, originados por una deficiente gestión municipal, lo que contribuye a que los usuarios no reciban un servicio de calidad, generando de esta forma mucha incomodidad en la comunidad. La municipalidad en cuestión

muestra poca capacidad para dar solución inmediata a los problemas que se presentan, lo que evidencia una falta de liderazgo en la conducción de los objetivos estratégico.

Según lo establecido anteriormente se hizo necesario indagar ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021? Los resultados obtenidos en la investigación permitirán tomar acciones por quienes dirigen la entidad, permitiendo ofrecer una mejor calidad de servicio a la comunidad.

La investigación se justifica desde una perspectiva teórica, pues se generan reflexiones en cuanto al conocimiento existente sobre las teorías y conceptos básicos de las variables de estudio, y a través de ello se logra contrastar los hallazgos en una realidad específica; por otro lado, sobre esa base se establecieron estándares teóricos que pueden ser usados por futuros investigadores.

El estudio posee también justificación práctica, debido a que su ejecución generará datos que podrán ser utilizados para resolver un problema a través de la formulación de estrategias, que pueden ser implementadas en diversas entidades públicas que presenten la misma problemática.

También se justifica metodológicamente porque destaca el diseño descriptivo – correlacional; con ellos se afirma que el estudio siguió un proceso metodológico que podrá ser replicado por otros investigadores, en estudios de mayor trascendencia. El estudio proporcionó dos herramientas para medir las variables gestión municipal y calidad del servicio público, las cuales tienen los requisitos básicos de las herramientas de medición; como son confiabilidad y validez.

La investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre las variables gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

En lo que refiere a los objetivos específicos se propuso: 1) Identificar la relación entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; 2) Identificar la relación entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; 3) Establecer la relación entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público en una Municipalidad Distrital, 2021; 4) Establecer la relación entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público en una Municipalidad Distrital, 2021.

Así también se plantearon algunas hipótesis para el estudio; la hipótesis general positiva (H_i) considera que existe relación significativa entre las variables gestión municipal y a calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; la hipótesis general nula (H_o) propone que no existe relación significativa entre las variables gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

En cuanto a la hipótesis específica 1 positiva (H_{i1}) se asumió que existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021 (H_{o1}) propone que no existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Para la hipótesis específica 2 positiva (H_{i2}) se asumió que existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021 (H_{o2}) propone que no existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Para la hipótesis específica 3 positiva (H_{i3}) se asumió que existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021 (H_{o3}) propone que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Para la hipótesis específica 4 positiva (H_{i4}) se asumió que existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021 (H_{o4}) propone que no existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Es necesario mostrar estudios sobre ambas variables, realizados por otros investigadores.

A nivel internacional, el estudio de Gonza et al. (2019) buscó medir la calidad del servicio en el Juzgado de Garantía de la Ciudad de Puerto Montt a través de un modelo de calidad del servicio. Este tipo de investigación fue exploratoria, descriptiva y transversal. Como herramienta de recolección de datos se utilizó el cuestionario expresado en las cinco dimensiones indicadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y aplicado a mayores de 18 años. Los niveles medios en cuanto a expectativas del usuario se encontraron en los aspectos intangible, la seguridad y la confiabilidad; y para los niveles altos estaban los aspectos tangibles y la empatía. En conclusión, la calidad del servicio es negativa debido a que no se cumplió con las expectativas de los usuarios.

En el mismo ámbito, Sampaio & Romero (2017), realizó un estudio de una estructura de matriz y una forma para la efectividad de la gestión en ciudades pequeñas en Brasil. La investigación se realiza utilizando el método dialéctico-materialista, y la población y la muestra son diferentes documentos. El estudio concluye que la estructura de la matriz es muy importante para crear eficiencia en las actividades de gestión municipal como parte de sus indicadores para crear mejoras continuas y las instrucciones de mejora avanzaron tanto los procesos como las actividades de los colaboradores. Como resultado, la importancia de un diseño efectivo y exitoso de la estructura de la matriz de la unidad está marcada para apoyar efectivamente la gestión descentralizada en las pequeñas ciudades de la empresa matriz, en la que las personas hemos descubierto que es necesario para instalaciones estratégicas, incluidas unidades pequeñas.

En el ámbito nacional, se cuenta con el estudio de Jiménez (2021), quién en su estudio plantea como objetivo conocer la relación existente entre gestión administrativa y calidad del servicio en el municio de Canoas Punta Sal. El estudio fue básico, descriptivo correlacional y transversal. La población y la muestra estuvo conformada por los 84 colaboradores de la entidad. Se utilizó como técnica la

encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, por eso se asume que mejorando los procesos de la gestión municipal, se podrá brindar un servicio de calidad al usuario.

Por su parte Rodríguez (2018), logró establecer la relación entre gestión y calidad del servicio en una municipalidad distrital de Junín. La investigación fue de tipo básico con un diseño correlacional. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios, el primero permitió medir la gestión y estuvo constituido con 16 ítems y el segundo da calidad del servicio con 17 ítems; los cuestionarios fueron aplicados a 30 usuarios de la municipalidad. El estudio permitió conocer de la existencia de una relación significativa entre las dos variables; así también se conoció que en dicha entidad, desde la percepción de los usuarios, existe un nivel regular de gestión municipal (63,3%).

En el mismo ámbito, el estudio de Perales (2018), planteo como fin principal, conocer de qué manera se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio en el municipio de Ica. La investigación se presenta como no experimental y correlacional. Fueron 429 trabajadores para la población y para la muestra 50, que pertenecían al área administrativa, aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para recolectar datos se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable. Para procesar los datos del estudio se utilizó el SPSS, obtenidos tablas y gráficos descriptivos, así como también tablas inferenciales que permitían el análisis de las correlaciones. Los resultados muestran que la gestión municipal está significativamente relacionada con la calidad del servicio público.

Por otro lado, León (2017), logró establecer el tipo de relación que existía entre gestión administrativa y la calidad del servicio en una oficina descentralizada de Tarapoto. El estudio se presenta como descriptivo correlacional. Contó con una población de 219 usuarios y la muestra la conformaron 139 usuarios, obtenida mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada durante el desarrollo del estudio fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para procesar los datos se hizo uso del programa SPSS, y se analizaron los datos según

el nivel de significancia y correlación. Los hallazgos muestran una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Como conclusión se especifica que la gestión administrativa influye en un 65% a la calidad del servicio que se brinda en la oficina descentralizada de Tarapoto.

Así mismo, se cuenta con el estudio de Briceño (2016), quien realiza una investigación con la finalidad de conocer de qué manera la gestión municipal influye en la calidad del servicio público de la municipalidad distrital de Chugay. Para recolectar datos se utilizó el análisis documental y la encuesta, cuyos instrumentos fueron las fichas bibliográficas y el cuestionario respectivamente. El estudio se realizó con dos poblaciones diferentes, la primera estuvo constituida por dieciocho servidores municipales y la segunda por quince representantes de juntas vecinales. Los hallazgos del estudio permitieron conocer que la gestión municipal tiene un impacto directo y significativo en la calidad de los servicios públicos; asimismo, se determinó que existen muchas deficiencias en la dimensión recursos humanos.

Se presentan también los antecedentes locales como el de Fabián (2020) cuya investigación presenta como objetivo general conocer la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio para los ciudadanos de Los Olivos. El estudio plantea un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional. La población la conformaron 83 servidores de la municipalidad, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, los que fueron validados mediante criterio de jueces y alfa de Cronbach para la confiabilidad. El estudio concluyó que existe una relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano, ya que los resultados mostraron que el coeficiente 0.432 ** cae en el rango positivo alto y que el nivel de significancia muestra $p = 0.000$. $<0,05$.

Tasayco (2017) en su estudio planteó como fin principal establecer de qué manera la gestión educativa impactaba en la calidad del servicio de las instituciones públicas de educación primaria de la RED N ° 22. El estudio se presenta como descriptivo correlacional causal, con un diseño transversal no experimental. Asimismo, la población la conformaron 70 docentes de instituciones de educación pública, y la muestra fue de tipo censal, a esos docentes se les aplicó dos

cuestionarios. Según los resultados inferenciales, el estudio concluye que la gestión educativa afecta la calidad del servicio en las instituciones educativas.

Es importante sustentar teóricamente la investigación, por ello se ha planteado una serie de teorías vinculadas a las variables gestión municipal y calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

En relación con **la variable de gestión municipal**, se menciona la **teoría de la administración general** de Chiavenato (2007), advirtiendo que la administración está estrechamente ligada a la existencia, convivencia y éxito de las organizaciones, pues sin ella las entidades no tendrían las condiciones de supervivencia y prosperidad. Un administrador es una persona que plantea estrategias, define situaciones, evalúa los recursos disponibles, resuelve problemas, crea un ambiente de innovación y competitividad, así como es responsable de la forma en que desarrolla su trabajo y sus resultados, con los recursos que dispone.

Por su parte, la teoría de MacGregor (1971), denominada **teoría del comportamiento** en la administración muestra que hay dos estilos puestos de gerentes. Por un lado, hay un perfil sustentado en principios pragmáticos y ancestrales, al que denominó teoría X, y por otro, un estilo basado en visiones modernas del comportamiento humano, al que llamó teoría Y.

Entonces, el primero de los estilos incluye la idea tradicional de juicio y se basa en pautas defectuosas e inconsistentes sobre el comportamiento humano, donde las personas aparecen como irresponsables y perezosas por su propio estilo, que intentan en la medida de lo posible evitar el trabajo; y sí lo hacen, pero con un aporte relajado, no tienen aspiraciones, evaden sus responsabilidades y tienden a sentirse seguros en esta situación subordinada, tienen miedo al cambio, no toman riesgos, y admiten que están bajo el control del administrador (McGregor, 1971).

La Teoría Y se basa en visiones e inferencias modernas, no muestra prejuicios sobre las características humanas, asume que quienes no muestran insatisfacción

en el trabajo, entiende que el trabajo puede convertirse en una fuente de satisfacción y reconocimiento, pero también, ser una fuente de sanción. El colaborador sigue patrones de comportamientos apropiado y asume sus responsabilidades; así también, considera el trabajo como algo motivador, y un medio de progreso (McGregor, 1971).

En cuanto a la **base teórica de la gestión municipal**, se han mencionado muchos conceptos diferentes; uno de ellos se ocupa de la organización y administración de los activos disponibles para el municipio (Adejo,2012), Son procedimientos para organizar y evaluar las estrategias públicas utilizadas por el municipio (Torres y Melamed, 2016), además son funciones y actividades administrativas que realizan los empleados en la organización (Moreno, 2014), por otro lado, las funciones encaminadas a mejorar la economía y el bienestar de la organización ciudadana (Vélez, 2015), se refieren a los recursos de los que dispone el municipio para beneficio de los pobladores (Hernández, 2014) también se refiere a actividades encaminadas a complacer a la ciudad (Louffat,2014).

Al mismo tiempo, Garcés (2013) la considera una de las actividades orientadas al desarrollo local con la participación de todas las personas; pero se refiere a las acciones que realizan las autoridades locales para lograr una alta eficiencia, sobre la satisfacción de los ciudadanos de la localidad (Pérez, 2010), estas acciones son tomadas para asegurar el desarrollo urbano (Areza, 2016). Asimismo, representó una serie de acciones realizadas para atender las necesidades de las personas (Armas, 2016). Por su parte Suller (2018), la considera como el conjunto de actividades estratégicas que aseguran la efectividad de la organización.

La gestión municipal son las actividades que realiza el gobierno local para lograr sus objetivos mediante recursos financiero, humanos y materiales (Koontz et al., 2012). Por su parte Rojas (2015), la define como acciones tomadas por el gobierno local para mejorar las diferentes condiciones dentro de su jurisdicción. Así también Chiavenato (2006) la considera como una serie de acciones dirigidas a

obtener resultados haciendo uso de los medios que se dispone y optimizando recursos.

Según la Presidencia del Consejo de ministros (PCM, 2018), las actividades de gestión municipal son actividades sumamente importantes para el desempeño de la función principal de la municipalidad, el gobierno local representa al barrio, y promueve la plena prestación de servicios públicos locales y la sostenibilidad y armonía en su jurisdicción. El gobierno local se esfuerza por satisfacer las necesidades de la ciudadanía y en garantizar su involucramiento en el progreso de la comunidad.

Por otro lado, según la Ley N° 18695, Art. 1°, la municipalidad tiene como objetivo principal atender las necesidades de los miembros de su comunidad, y asegurar su participación en el progreso cultural, económico y social. Las municipalidades realizan dos funciones principales, las funciones privativas son responsabilidad única y exclusiva de la municipalidad y pueden realizarse de acuerdo con la ley; y las funciones compartidas, son las que el municipio puede realizar directamente o con otros organismos.

Por su parte, Ramírez (2017) mencionó dos **modelos de gestión municipal**; el primero es el **modelo burocrático y autoritario** tradicional, caracterizado por una gestión centralizada, con énfasis en la regulación de las actividades, poca descentralización, poca capacidad para delegar la autoridad, metas imprecisas e indefinidas y el predominio del control interno. Otro modelo mencionado por el autor es el **modelo democrático y participativo**, que muestra: a) Descentralización de la administración. b) Poca regulación de procesos. c) Elevado nivel de responsabilidad. d) integrar sistemas de evaluación de la gestión; e) Información adicional. f) integración de nuevas tecnologías de gestión; y) enfoque en el cliente.

Cada variable de investigación define determinadas dimensiones. En el caso de las **dimensiones de gestión municipal** según Chiavenato (2012), los aspectos son: a) Planificación, que son planes orientados a la implementación dentro de los plazos establecidos, b) organización, es la base o estructura interna y administrativa

de una organización , c) Dirección, que incluye el apoyo y la orientación brindada por los superiores a sus colaboradores, d) control, que es el seguimiento y supervisión a los colaboradores dentro de la organización para lograr las metas organizacionales.

En lo que refiere a la variable **calidad del servicio público**, la literatura manifiesta que se puede gestionar o administrar la calidad y para tal se debe entender sus enfoques. El primero de los enfoque planteado por Vásquez (2015) es el **enfoque al cliente** que busca entender las expectativas del usuario; también tenemos al **enfoque estratégico**, en el que debe crearse e implementarse una visión estratégica, con fines precisos y acciones relevantes que requiere un compromiso y dirección a largo plazo; el **liderazgo enfocado** considera que los líderes cumplen un papel muy importante, porque son los responsables de conducir las estrategias y deben asumir un compromiso permanente en la aplicación de estas.

El **enfoque en procesos** considera que se debe dar prioridad y enfocarse más en los procesos, ya que la aplicación efectiva de estos nos da mejores resultados y perspectivas para entregar valor al cliente; **la orientación a las personas** contempla que la gestión de la calidad hace referencia esencialmente de los individuos, donde se debe procurar comportamientos apropiados de los individuos involucrados e impulsar una fuerza laboral motivada que tenga la capacidad de trabajar en procesos maximizando el valor para el cliente.

Por otro lado, el **enfoque científico** conocido así porque tiene como base el método científico; y por último el enfoque de **mejora continua, innovación y aprendizaje**, que considera que mejorar los procesos en una institución, se trata de aprender sobre los clientes y los procesos, y buscar soluciones en forma proactiva, para mejorar las actuales prácticas o para desarrollar nuevos mercados, prácticas o procesos.

Sobre la **base teórica de la calidad del servicio**, en la calidad del servicio público, Arciniegas y Mejías (2017) argumentan que incluye investigaciones para

atender las necesidades de innumerables usuarios. Por otro lado, para Monroy y Urcádiz (2019), es visto como uno de los principales ejes centrales del desarrollo de la organización y está involucrado en la construcción de un futuro orientado principalmente a la eficiencia operativa para brindar servicios de acuerdo con la realidad actual. Según Gadea (2000) la calidad del servicio público, se centran en brindar a los ciudadanos o usuarios, servicios como los que él espera.

La “calidad” es el factor que hace que los usuarios se fidelicen con el servicio o producto ofrecido. El éxito o el fracaso del negocio está en la medida en que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios; para ello, debe utilizar modelos de calidad que le permitan identificar y satisfacer las necesidades emocionales del consumidor final para satisfacerlas (Mateus, 2007).

Velazco (2015) afirma que un **principio de Calidad** es una guía o creencia fundamental para guiar y dirigir una organización, con el propósito de la mejora continua a largo plazo de una manera centrada en el cliente, a la vez que se identifican las necesidades de todos los grupos de interés. Este autor presenta los siguientes principios de calidad: **Las organizaciones centradas en el cliente**, creen que la organización debe comprender claramente que es lo que necesitan actualmente sus clientes y que es lo que necesitarán; así como también cumplir con sus requerimientos y esforzarse por cumplir con sus expectativas. **El liderazgo** establece que el líder debe plantear metas y liderar la organización, y mantener un ambiente interno que le permita participar en el logro de esas metas. **Participación de los empleados**, los empleados son el núcleo de la organización y se debe fomentar el desarrollo de su capacidad para su beneficio.

Cada una de las variables de la investigación plantea ciertas dimensiones. La **calidad del servicio** se sujeta a lo manifestado por Gadea (2000) quien sugiere **tres dimensiones**; la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad.

Con respecto a la **intangibilidad**, Gadea (2000) manifiesta que generalmente los servicios son intangibles, por ende, no pueden ser almacenados y la rapidez en la respuesta se considera un componente fundamental de la calidad. No se

consideran objetos, sino resultados. Esto supone que la calidad de los servicios solo puede ser verificada por el consumidor después de ser adquirido. Dentro de sus indicadores están la rapidez de respuesta y mejora del servicio.

En cuanto a la **heterogeneidad** Gadea (2000) plantea que los servicios son heterogéneos debido a que los resultados de su prestación pueden variar en base al productor, al usuario o al día. La heterogeneidad considera la dificultad de estandarizar los servicios y lo complicado que es obtener un nivel de calidad parejo. En esta dimensión se encuentran como indicadores la no estandarización y la heterogeneidad propiamente dicha.

Cuando habla de **inseparabilidad**, Gadea (2000) enfatiza la simultaneidad en la que se realizan la producción y el consumo de servicios; y la interacción entre el cliente y la empresa de servicios, porque actualmente el usuario puede ver el proceso de fabricación, juzgar la calidad del proceso y el resultado final. Esta dimensión tiene como indicadores la producción y el consumo simultáneos del servicio; así como el monitoreo, tanto del proceso como de la calidad del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

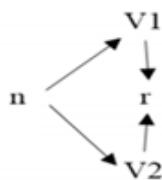
En lo que refiere al **tipo de investigación**, se menciona que es **aplicada** porque busca responder a los problemas teóricos y, por lo tanto, apunta a solucionar lo real (Sánchez y Reyes, 2016).

Por otro lado, el estudio se planteó con un **diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional**. Según Soto (2015) se dice que es no experimental porque no se aplica ningún ensayo, programa o tratamiento, lo que significa que no se llega a manipular la variable, solo se observa lo que ocurre naturalmente. Esto también fue informado por Hernández et ál. (2010) quienes afirmaron que se trata de estudios en los que los fenómenos solo se observan en su entorno natural y luego se analizan, pero no realizan ninguna manipulación intencionada.

Sánchez y Reyes (2015) explicaron que el propósito del estudio descriptivo, como su nombre indica, es describir, analizar e interpretar la realidad de sus variables de manera ordenada y precisa; en cuanto a los estudios correlacionales, Soto (2015) afirmó que su objetivo es encontrar el grado de asociación entre dos o más variables, en este estudio se buscó determinar la asociación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital.

Se plantea como transversal, pues las variables del estudio se midieron en un momento determinado, pues, como manifiesta Hernández et al. (2014) los estudios de correlación recolectan datos en un punto temporal para toda la muestra, para caracterizar variables y analizar su ocurrencia y asociación en un determinado momento.

El esquema del diseño correlacional es el siguiente:



Dónde:
n: Muestra.
r: Coeficiente de correlación.
V1: Gestión Municipal.
V2: Calidad del servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Municipal

Definición conceptual

Chiavenato (2006) la considera como una serie de acciones dirigidas a obtener resultados haciendo uso de los medios que se dispone y optimizando recursos.

Definición operacional

Para trabajar esto, fue necesario desarrollar un instrumento, teniendo en cuenta dimensiones e indicadores; además de la escala de Likert con valores específicos

Variable 1: Calidad del servicio público

Definición conceptual

Según Gadea (2000) se centran en brindar a los ciudadanos o usuarios, servicios como los que él espera.

Definición operacional.

Se desarrolló un instrumento donde se consideraron las dimensiones propuestas por Gadea (2000): intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad y sus respectivos indicadores. Para el instrumento, se trabajará con la escala Likert considerando valores relevantes para el estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo

Denominada por Hernández et al., (2010) como población o universo, es considerada por los autores como diferentes casos con características similares” (p.174).

La **población** del estudio es finita ya que se encuentran en la lista del área de recursos humanos, y estuvo conformada por los 55 colaboradores de ambos sexos pertenecientes a la Gerencia de administración y finanzas de la municipalidad.

La investigación propuso una **muestra censal**, por ello se seleccionará la totalidad de la población, ya que se considera un número controlable de individuos. Según López (1998), la muestra censal representa la totalidad de la población. El **muestreo** es **no probabilístico**; para Hernández et al. (2014) este tipo de muestreo es un procedimiento de selección guiado por las características del estudio, no por un estándar estadístico generalizado.

El **criterio de inclusión** consideró a hombres y mujeres, cuyas edades oscilan entre los 30 a los 65 años, con cargos administrativos y con estudios de secundaria completa, o de nivel superior técnico y universitario concluidos o por concluir.

Los **criterios de exclusión** consideraron a aquellos hombres y mujeres que tengan menos de seis meses laborando en la municipalidad.

La **unidad de análisis** son todos los trabajadores de la Gerencia de administración y finanzas, que pertenecen a la municipalidad distrital en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al tratarse de un estudio cuantitativo, se dispuso de algunas **técnicas y métodos para la recogida de datos**, para el presente estudio se recurrió a la **encuesta**. Con respecto a ello Hernández et al. (2014) la define como un procedimiento estándar que permite recolectar datos de una gran muestra de participantes.

Como **instrumento** se utilizó el **cuestionario**, teniendo como informantes a los colaboradores de las diferentes áreas de la gerencia de administración y finanzas. Los cuestionarios que fueron aplicados en el estudio han sido elaborados por los investigadores y cuentan con 20 ítems para la variable gestión municipal y 13 ítems para calidad del servicio público. Los instrumentos han sido diseñados teniendo en cuenta las bases teóricas de cada variable estudiada.

El estudio consideró el juicio de expertos como método para obtener la validez de contenido de los instrumentos; los expertos tuvieron la responsabilidad de determinar si los ítems de cada cuestionario están en consonancia con los objetivos del estudio, para ello analizaron la consistencia y coherencia, es decir, la compatibilidad con los indicadores de cada variable, y si los cuestionamientos planteados permiten responder a las interrogantes del estudio.

Mediante el coeficiente de alfa de Cronbach se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos de medición. El alfa proporcionó una medida de consistencia interna, que indica hasta qué punto el instrumento proporciona resultados consistentes. Para ello, como primer paso se aplicó una prueba piloto a 15 personas con características similares a los sujetos de la muestra, luego se almacenó la información obtenida en una base de datos que fue exportada al programa SPSS para obtener el coeficiente. En el presente estudio el cuestionario de gestión municipal obtuvo un índice de confiabilidad de 0,930 y el cuestionario de calidad del servicio público de 0,927; por ello, se concluye que ambos cuestionarios poseen una excelente confiabilidad.

3.5. Procedimientos

El estudio centró su estrategia en los siguientes pasos:

- 1) Se validaron los instrumentos mediante juicio de expertos.
- 2) El investigador realizó a los instrumentos los ajustes solicitados por los validadores.
- 3) Se aplicaron los cuestionarios vía online, mediante formulario de Google, debido a la situación que se vive a causa de la Covid - 19.
- 4) Por defecto las respuestas fueron almacenadas en una hoja de Excel, para luego ser organizadas según dimensiones, y obtener la sumatoria de cada una de ellas.
- 5) La información procesada fue exportada al programa SPSS 24 para ser analizada de forma descriptiva e inferencial.
- 6) Los datos obtenidos fueron interpretados y discutidos con la ayuda de las bases teóricas y los antecedentes.
- 7) Para finalizar se plantearon algunas conclusiones y recomendaciones.
- 8) Los investigadores fueron responsables de la interpretación de datos y de la discusión, pero se utilizó a un experto para el análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizaron los datos de la siguiente forma:

- 1) Se efectuó una prueba de normalidad para establecer el tipo de distribución de los datos.
- 2) Se seleccionó la prueba de kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra está constituida por más de 50 sujetos, y de acuerdo con los datos observados se concluyó que no existe normalidad de los datos.
- 3) Se seleccionó la prueba paramétrica de Pearson para el análisis de correlación – bivariado, en el SPSS 24.
- 4) El programa arrojó tablas inferenciales que fueron analizadas e interpretada considerando el grado de significancia y de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Fue importante considerar varios aspectos relacionados al tema. Así, mediante el Formulario de Google se generó el consentimiento informado, asegurando de esa manera que el participante manifiesta su intención de participar o no en el estudio. Asimismo, se explicó detalladamente al participante los objetivos del estudio, así como el tratamiento que se le dará a la información recabada.

Por otro lado, los investigadores realizaron la investigación de forma transparente, por lo que no hubo manipulación en los resultados, el foco estuvo centrado en su veracidad. Se respetó la autoría de todas las partes teóricas reflejadas en el estudio. La confidencialidad de la investigación es otro punto que se consideró al realizar la investigación, y en este caso hace referencia al respeto de la dignidad de los sujetos de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable *Gestión Municipal*.

Tabla 1

Análisis descriptivo de la Gestión Municipal

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Gestión Municipal	Regular	2	3,6	3,6	3,6
	Buena	26	47,3	47,3	50,9
	Muy buena	27	49,1	49,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

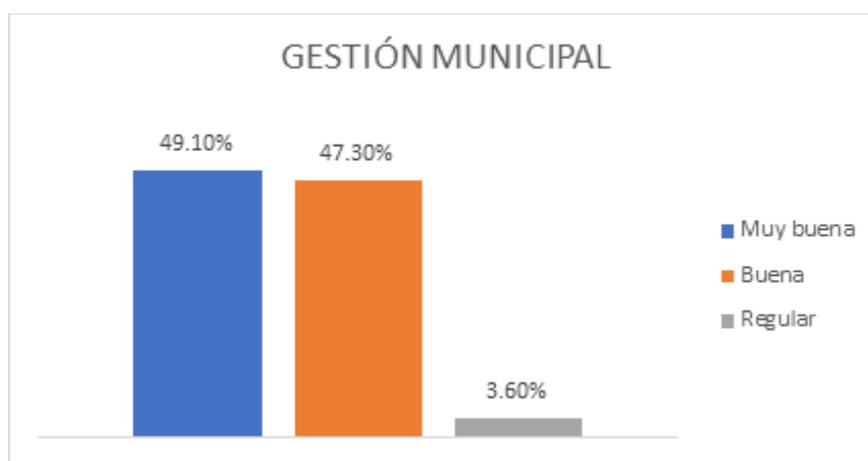


Figura 1. Niveles de la gestión Municipal

Se muestra en la Tabla 1 y figura 1 que, de los 55 colaboradores de una municipalidad de Lima, el 49,1% afirma contar con una muy buena gestión municipal, un 47,3% la considera buena y el 3,6% manifiesta que se cuenta con gestión regular. Eso demuestra que los colaboradores tienen una percepción positiva de la gestión municipal.

4.1.2. Resultados descriptivos de la variable Calidad del servicio Público.

Tabla 2.

Análisis descriptivo de Calidad del Servicio Público

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Calidad del servicio público	Regular	4	7,3	7,3	7,3
	Buena	29	52,7	52,7	60,0
	Muy buena	22	40,0	40,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

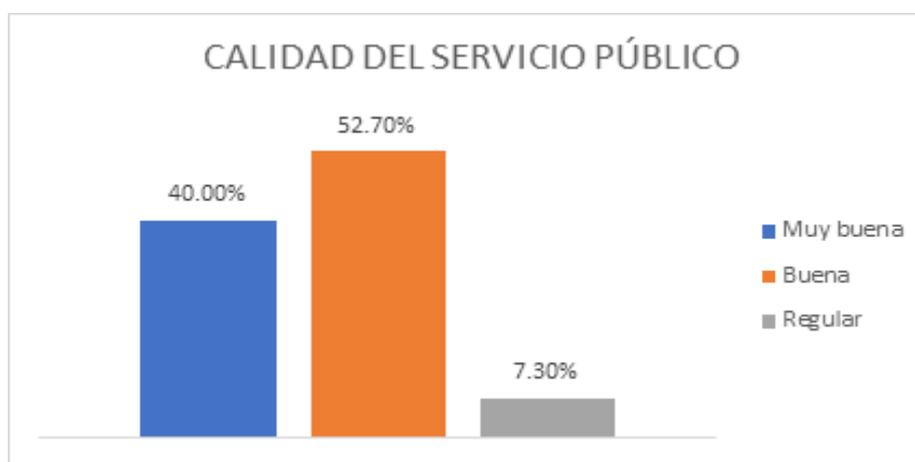


Figura 2. Niveles de la Calidad del Servicio Público.

En la Tabla 2 y figura 2 se observa que, de los 55 colaboradores de una municipalidad de Lima, el 52,7% afirma contar con una buena calidad del servicio, el 40% la califica como muy buena y el 7,3% manifiesta que se cuenta con una regular calidad del servicio.

4.1.3. Resultados descriptivos de la dimensión planificación.

Tabla 3.

Análisis descriptivo de la dimensión planificación.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Planificación	Regular	1	1,8	7,3	7,3
	Buena	29	52,7	52,7	60,0
	Muy buena	25	45,5	40,0	100,0
	Total	55	100,0	100,00	

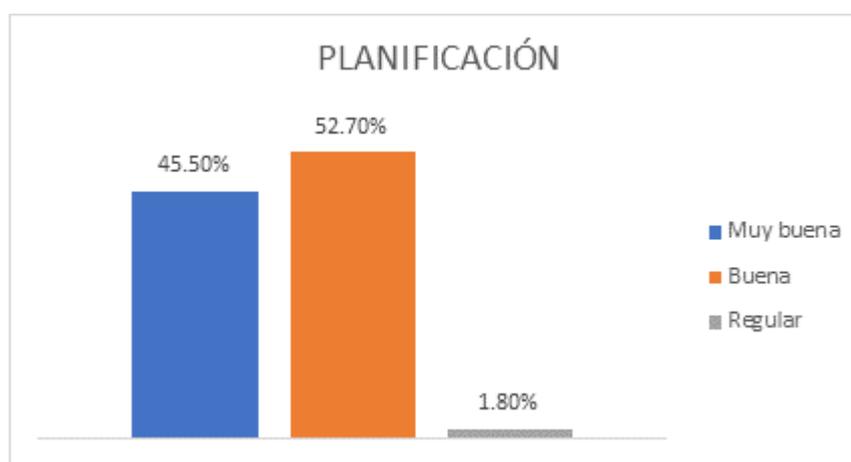


Figura 3. Niveles de planificación.

En la Tabla 3 y figura 3 se observa que, de los 55 colaboradores de una municipalidad de Lima, el 52,7% afirma contar con una buena planificación, el 45,5% la califica como muy buena y el 1,8% manifiesta que se cuenta con una regular planificación.

4.1.4. Resultados descriptivos de la dimensión organización.

Tabla 4.

Análisis descriptivo de la dimensión organización.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Organización	Regular	2	3,6	3,6	3,6
	Buena	33	60,0	60,0	63,6
	Muy buena	20	36,4	36,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

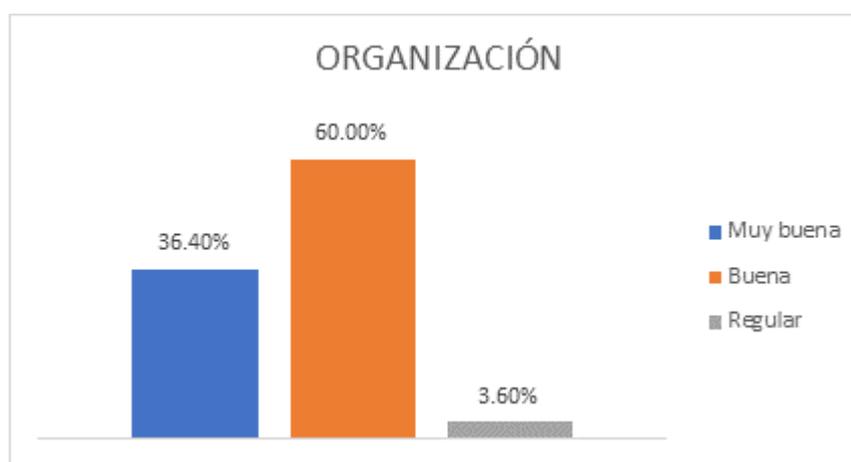


Figura 4. Niveles de Organización.

Se muestra en la Tabla 4 y figura 4 que, de los 55 colaboradores de una municipalidad de Lima, el 60,0% afirma contar con una buena organización, un 36,4% la considera muy buena y el 3,6% manifiesta que se cuenta con una regular organización.

4.1.5. Resultados descriptivos de la dimensión dirección.

Tabla 5.

Análisis descriptivo de la dimensión dirección.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Dirección	Regular	3	5,5	5,5	5,5
	Buena	32	58,1	58,1	63,6
	Muy buena	20	36,4	36,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

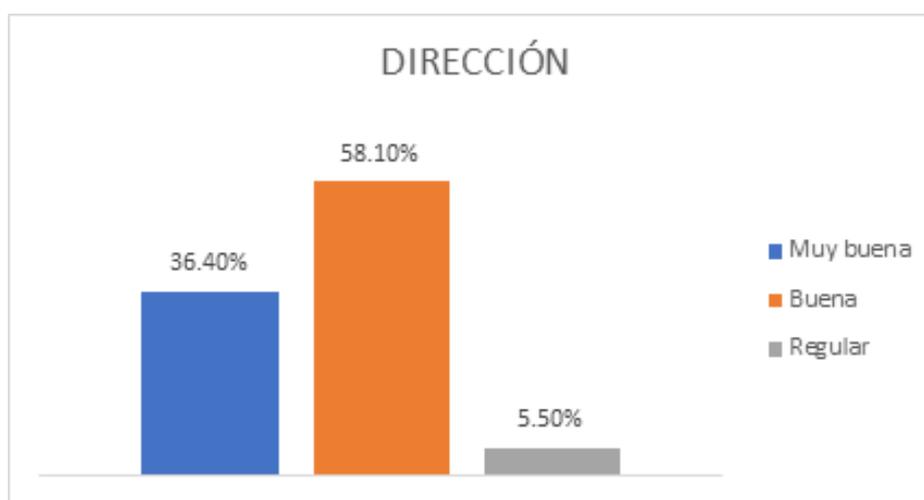


Figura 5. Niveles de Dirección.

Se muestra en la Tabla 5 y figura 5 que, de los 55 colaboradores de una municipalidad de Lima, el 58.1% afirma contar con una buena dirección, un 36.4% la considera muy buena y el 5,5% manifiesta que se cuenta con una regular dirección.

4.1.6. Resultados descriptivos de la dimensión control.

Tabla 6.

Análisis descriptivo de la dimensión control.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Control	Regular	8	14,5	14,5	14,5
	Buena	35	63,6	63,6	78,1
	Muy buena	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

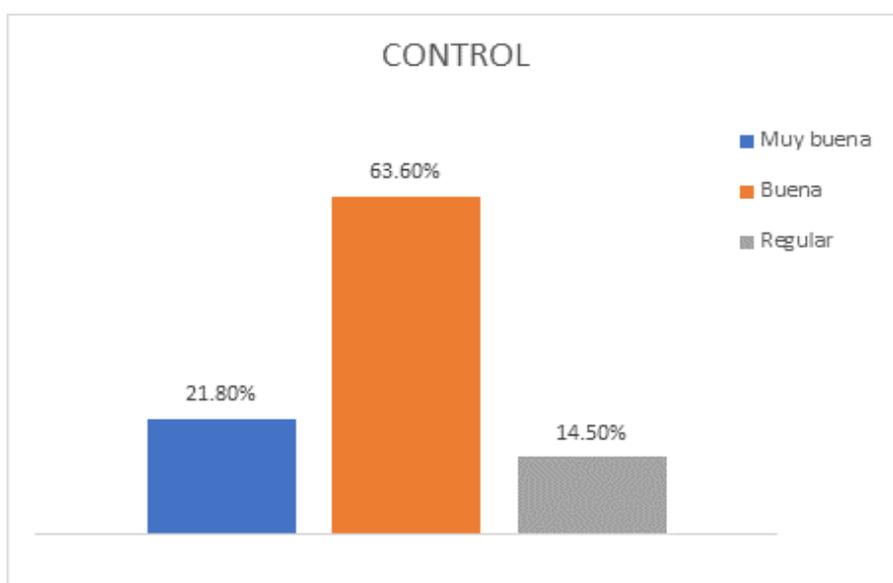


Figura 6. Niveles de control.

Se muestra en la Tabla 6 y figura 6 que, de los 55 colaboradores de una municipalidad de Lima, el 63,6% afirma contar con una buena dirección, un 21,8% la considera muy buena y el 14,5% manifiesta que se cuenta con una regular organización.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de Normalidad

Tabla 7.

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	,109	55	,155	,971	55	,207
Calidad del servicio Público	,148	55	,060	,964	55	,098

a. Corrección de significación de Lilliefors

La investigación tiene una muestra de 55 colaboradores, por lo que se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que esta prueba se usa para muestras mayores a 50 personas.

Hipótesis:

Hi: La distribución de los datos, difiere de la distribución normal.

Ho: La distribución de los datos, no difiere de la distribución normal.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,05$ se rechaza Ho y se acepta Hi.

Si $p > 0,05$ se rechaza Hi y se acepta Ho.

En la tabla 7, se observa que la sig. de ambas variables es mayor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; por lo tanto, la distribución de las variables no difiere de la distribución normal. Es por esto que para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba paramétrica de Pearson.

4.2.1. Prueba de Hipótesis

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Figura 7. Coeficiente de correlación de Pearson.

4.2.3. Resultados por objetivos

O.E.1. Identificar la relación entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Para comprobar el objetivo específico 1, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:
H_{i1}: Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

H_{o1}: No existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_{o1} y se acepta H_{i1}.

Si $p > 0,01$ se rechaza H_{i1} y se acepta H_{o1}.

Tabla 8.

Relación entre planificación y calidad del servicio público

	Correlaciones	Planificación	Calidad del servicio público
Planificación	Correlación de Pearson	1,000	,749**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
Calidad del servicio público	Correlación de Pearson	,749**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 8 se muestra que entre la dimensión “planificación” y la variable calidad del servicio público existe una correlación alta y significativa ($r = 0,749$ y $p < 0,01$). Por lo tanto, se rechaza H_{o1}: No existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; y, se acepta H_{i1}: se asumió que existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

O.E.2: Identificar la relación entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Para comprobar el objetivo específico 2, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:
H_{i2}: Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

H_{o2}: No existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_{o2} y se acepta H_{i2}.

Si $p > 0,01$ se rechaza H_{i2} y se acepta H_{o2}.

Tabla 9.

Relación entre organización y calidad del servicio público.

Correlaciones		Organización	Calidad del servicio público
Organización	Correlación de Pearson	1	,835*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
Calidad del servicio público	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 9 la dimensión “organización” y la variable calidad del servicio público poseen una correlación alta y significativa ($r = 0,835$ y $p < 0,01$). Por ello, se rechaza H_{o2} que asume: No existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; y se acepta H_{i2}: Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

O.E.3: Establecer la relación entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público en una Municipalidad Distrital, 2021.

Para comprobar el objetivo específico 3, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:
 H_{i3} : Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

H_{o3} : No existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_{o3} y se acepta H_{i3} .

Si $p > 0,01$ se rechaza H_{i3} y se acepta H_{o3} .

Tabla 10.

Relación entre dirección y calidad del servicio público

Correlaciones		Dirección	Calidad del servicio público
Dirección	Correlación de Pearson	1	,789**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
Calidad del servicio público	Correlación de Pearson	,789**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Se muestra en la tabla 10 que la relación entre la dimensión “dirección” y la variable calidad del servicio público cuenta con un coeficiente de correlación alto y significativo ($r = 0,789$ y $p < 0,01$). Por ello, se rechaza H_{o3} que manifiesta: No existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; y se acepta H_{i3} : Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

O.E.4: Establecer la relación entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público en una Municipalidad Distrital, 2021.

Para comprobar el objetivo específico 3, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:
 H_{i4} : Existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

H_{o4} : No existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_{o4} y se acepta H_{i4} .

Si $p > 0,01$ se rechaza H_{i4} y se acepta H_{o4} .

Tabla 11.

Relación entre control y calidad del servicio público

Correlaciones		Control	Calidad del servicio público
Control	Correlación de Pearson	1	,812**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
Calidad del servicio público	Correlación de Pearson	,812**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Se observa en la tabla 11 que la dimensión “control” y la variable calidad del servicio público poseen una correlación alta y significativa ($r = 0,812$ y $p < 0,01$). Debido a estos resultados, se rechaza H_{o4} que asume: No existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; y se acepta H_{i4} : Existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

O.G: Determinar la relación entre las variables gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Para comprobar el objetivo general, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:

H_i: Existe relación significativa entre las variables gestión municipal y la calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

H_o: No existe relación significativa entre las variables gestión municipal y la calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_o y se acepta H_i.

Si $p > 0,01$ se rechaza H_i y se acepta H_o.

Tabla 12.

Relación entre Gestión Municipal y Calidad del servicio público.

Correlaciones		Gestión Municipal	Calidad del servicio público
Gestión Municipal	Correlación de Pearson	1	,865**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
Calidad del servicio público	Correlación de Pearson	,865**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Como se observa en la tabla 12 las variables gestión municipal y calidad del servicio público poseen una correlación alta y significativa ($r = 0,865$ y $p < 0,01$). Por ello, se rechaza H_o que asume: No existe relación significativa entre las variables gestión municipal y la calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; y se acepta H_i: Existe relación significativa entre las variables gestión municipal y la calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.

V. DISCUSIÓN

Respeto al primer objetivo específico, los resultados de la Tabla 8 muestran un r de Pearson de 0,749 y un nivel de significancia menor de 0,01 lo cual muestra una relación alta y significativa, por lo que se acepta H_{i1} que dice que existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; los hallazgos permiten afirmar que si los planes implementados en la Municipalidad se llevan a cabo en los tiempos propuestos se garantiza una buena calidad del servicio. Los resultados coinciden con lo obtenido por Fabián (2020) al determinar que existe relación entre la planificación y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020, resultados que son apoyados por Rodríguez (2018) al identificar en su estudio que existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017. Teorizando sobre el tema Chiavenato (2012) considera la planificación, como planes orientados a la implementación dentro de los plazos establecidos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el objetivo específico 2 donde se muestra un r de Pearson de 0,835 y un nivel de significancia menor de 0.01 lo que lo define como relación alta y significativa, por ello se acepta H_{i2} : Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; lo encontrado deja ver que si se cuenta como una clara estructura interna y organizacional se podrá brindar una buena calidad del servicio al usuario. La investigación de Fabián (2020) apoya los resultados del presente estudio, pues descubrió que existe relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Por su parte, Arraiza (2016) hace una reflexión sobre la dimensión y manifiesta que la organización a nivel municipal está íntimamente relacionada con la definición jurídica de municipio, ya que es precisamente el marco normativo el que traza las directrices de cómo estarán organizados; así también Navarro (2009) afirma que la gestión municipal implica la organización y la administración de una amplia gama de recursos humanos, regulatorios, financieros y técnicos por parte

del municipio con la finalidad de proporcionar a la comunidad servicios que permitan satisfacer sus necesidades

Los resultados del objetivo específico 3, muestran un r de Pearson de 0,789 y un nivel de significancia menor de 0.01 lo que lo define como relación alta y significativa, por lo que se acepta la hipótesis H_{i3} : Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; estos resultados permiten afirmar que el apoyo constante de superiores a subordinados asegura una buena calidad del servicio público. Los hallazgos del estudio coinciden con lo encontrado por Fabián (2020) quien determinó que existe relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Así también la investigación de León (2017), corrobora lo encontrado en el presente estudio, pues se identificó el coeficiente determinante, de tal manera que pudo indicar que la dimensión control influye en un 58% en la calidad del servicio. Según Casermeiro (2009) una correcta gestión de la calidad en el sector público debe contar con el compromiso de la Dirección, donde se asuma un liderazgo que guíe y no solo que dirija; por su parte Chiavenato (2012) considera que la dirección incluye el apoyo y la orientación brindada por los superiores a sus colaboradores.

En cuanto al objetivo específico 4, se observa un r de Pearson de 0,812 y un nivel de significancia menor de 0.01 lo que lo define como relación alta y significativa, debido a esto se acepta H_{i4} : Existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; este resultado permite afirmar que el seguimiento y supervisión a los colaboradores para lograr las metas organizacionales, tendrá como resultado una buena calidad del servicio público brindado. Este hallazgo concuerda con los resultados obtenidos por Fabián (2020) quien manifiesta que existe relación entre la control y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Teorizando Chiavenato (2012) manifiesta que la dimensión control, hace referencia al seguimiento y supervisión a los colaboradores dentro de la organización para lograr las metas organizacionales.

A la luz de los resultados obtenidos en el objetivo general, se muestra en la tabla 7 que las variables gestión municipal y calidad del servicio público poseen una correlación alta y significativa ($r = 0,865$ y $p < 0,01$), por ello se aceptó la H_i : Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. Al encontrar que existe relación directa entre ambas variables es fundamental realizar una buena gestión ya que como considera Briceño (2016) la gestión es la fuerza impulsadora del cambio, por lo tanto, sus deficiencias limitan el desarrollo. Por otro lado, Perales (2018) demuestra en su estudio que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, respaldando los hallazgos de la presente investigación. Así mismo, se apoya el estudio de Rodríguez (2018), enfatizando que existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017. Por otro lado, Aliendre (2013), establece que los ciudadanos deben tener la facilidad de acceder a los servicios que brinda su gobierno municipal, de manera directa y rápida, para lograr este objetivo se debe llevar a cabo un trabajo descentralizado.

Por su parte Estrada (2019) muestra en su estudio la ineficiencia de la gestión municipal de Cotabambas para lograr un desarrollo sostenido, esto resultados son similares a los de Briceño (2016), quién identifica también en su estudio que el principal problema de una mala gestión radica en su recurso humano, debido a los lentos trámites administrativos y a la poca supervisión. En tanto Sampaio & Romero (2017) manifiestan que es muy importante crear eficiencia en las actividades de gestión municipal, como parte de sus indicadores, para crear mejoras continuas, avanzando tanto en los procesos como en las actividades de los colaboradores.

Para teorizar sobre la variable Gestión Municipal, se hace mención a Garcés (2013) quien considera la gestión municipal como una de las actividades orientadas al desarrollo local con la participación de todas las personas y según la Presidencia del Consejo de ministros (PCM, 2018), las actividades de gestión municipal son actividades sumamente importantes para el desempeño de la función principal de

la municipalidad, el gobierno local representa al barrio, y promueve la plena prestación de servicios públicos locales y la sostenibilidad y armonía en su jurisdicción. Como afirma Mateus (2007) el éxito o el fracaso del negocio está en la medida en que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios; para ello, debe utilizar modelos de calidad que le permitan identificar y satisfacer las necesidades emocionales del consumidor final para satisfacerlas. Para Casermeiro (2009) la gestión de la calidad se presenta hoy como una estrategia efectiva para enfrentar la modernización continua y la legitimidad que las organizaciones públicas deben responder diariamente, tiene un objetivo de servir a los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Dadas las condiciones sanitarias adoptadas en el país a causa del covid-19, solo se pudo tener acceso a los colaboradores de la entidad, convirtiéndose estos en la unidad de análisis; por ello, se observa que los resultados del estudio difieren del escenario planteado en la realidad problemática.

Segunda. Se identificó que en una municipalidad distrital de Lima, entre la dimensión “planificación” y la variable calidad del servicio público existe una correlación alta y significativa puesto que se obtuvo un valor r de Pearson de 0,749 y $p < 0,01$. El estudio concluye que si los planes implementados en la Municipalidad se llevan a cabo en los tiempos propuestos se garantiza una buena calidad del servicio.

Tercera. Se identificó que en una municipalidad distrital de Lima, la dimensión “organización” y la variable calidad del servicio público poseen una correlación alta y significativa, ya que se alcanzó un valor r de Pearson de 0,835 y $p < 0,01$. El estudio concluye que lo encontrado deja ver que si se cuenta como una clara estructura interna y organizacional se podrá brindar una buena calidad del servicio al usuario.

Cuarta. Se estableció que en una municipalidad distrital de Lima, existe una relación alta y significativa, puesto que se logró un r de Pearson de 0,789 y $p < 0,01$, entre la dimensión “dirección” y la variable calidad del servicio público. Se concluye que el apoyo constante de superiores a subordinados asegura una buena calidad del servicio público.

Quinta. Se estableció que en una municipalidad distrital de Lima, existe una relación alta y significativa, ya que se obtuvo un r de Pearson de 0,835 y $p < 0,01$, entre la dimensión “control” y la variable calidad del servicio público. Se concluye que el seguimiento y supervisión a los colaboradores para lograr las metas organizacionales, tendrá como resultado una buena calidad del servicio público brindado

Sexta. Se determinó que las variables gestión municipal y calidad del servicio público poseen una correlación alta y significativa, ya que se logró un r de Pearson de 0,865 y $p < 0,01$. Se concluye que al realizar una gestión municipal eficiente se logrará brindar un servicio de calidad al usuario de los diferentes servicios que brinda la municipalidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Para mantener el nivel de la calidad de servicio se recomienda brindar capacitación constantemente a los colaboradores que les permitan fortalecer habilidades y destrezas necesarias; para ello, es fundamental que implementen un programa de entrenamiento personal en función de las necesidades y basado en parámetros de calidad del servicio.

Segunda. Se recomienda fomentar siempre el trabajo en equipo dentro de la organización ya que se considera un factor determinante para mejorar los procesos administrativos, puesto que un equipo es más eficaz que las partes, y la cooperación alcanza mejores resultados.

Tercera. Considerando qué si se mejora la planificación, mejorará la calidad del servicio, se sugiere que en el proceso de planificación se tome en cuenta a los colaboradores clave de cada área, quienes desde su perspectiva pueden brindar aportaciones que permitan fortalecer la calidad del servicio brindado en la municipalidad.

Cuarta. Como una forma de logra una mejor organización dentro de la entidad, se sugiere realizar un proceso de reinducción que permitan refrescar el conocimiento de los colaboradores en cuanto a sus funciones y responsabilidades.

Quinta. Se sugiere mantener siempre abiertas las vías de comunicación con los colaboradores, a través de reuniones individuales, como un medio de mejora de la calidad del servicio, donde pueda compartir sus necesidades y se le pueda compartir información relevante.

Sexta. Para mejorar el control dentro de la municipalidad, se recomienda realizar reuniones periódicas en las que se evalúe y revise el progreso en cuanto a los objetivos planteados; las reuniones permitirán tener un panorama sobre los avances o retrocesos de los diferentes procesos que se desarrollan en la entidad.

REFERENCIAS

- Adejo, L. (2012) Effective time management for high performan. International Business and Marketing. Seinäjoki University of Applied Sciences. Seinäjoki: Finlandia.
- Aguilar, G. (2019). Incidencia de la gestión municipal en el desarrollo humano de los distritos de Cajamarca, Jaén, Bambamarca, Chota, la Esperanza y Chetilla: 2008-2015 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Cajamarca <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2989>
- Aliendre, F. (2013). *Modelo de gestión municipal participativa*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés. <https://freddyaliendre.files.wordpress.com/2009/07/2-la-gestion-municipal-participativa1.pdf>.
- Arciniegas, J.A y Mejías, A.A (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comunicación*. 8(1).
- Armas, V. (2016). *Semanario Universidad Nacional de Costa Rica*. <https://semanariouniversidad.com/opinion/lagestion-municipal/>
- Arraiza, E. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Konrad Adenauer Stiftung(1ed.) Argentina.
- Asencio, P. (2006) *El libro de la gestión municipal: clave de éxito parapolíticos y directivos locales*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid.
- Berry. L, B. C. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

- Briceño Vegas, Y. (2016). *Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casermeiro, G. (2009). *La calidad de servicios públicos*. Salta, Argentina: Secretaria General de la Gobernación de Salta.
- Chiavenato, I. (2007). *Introduction to the General theory of administration*. México: MC GRAW – HILL Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2012) Influencia del directivo sobre la eficacia organizacional; perspectivas. *Estructura organizacional*, 24, pp. 189-207. Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia.
- Estrada, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016. de Cotabambas: 2013-2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://reposito-rio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4093>
- Fabián Ríos, P. P (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. Repositorio institucional César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

- Garcés, R. (2013). *La gestión del conocimiento en las condiciones del municipio de Remedios como contribución a su desarrollo local*. Disertación doctoral no publicada, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
- Hernández, O. (2014) La autonomía municipal en el constitucionalismo Latinoamericano: realidad y perspectivas en el caso de Cuba. *Revista Mexicana de Derecho Constitucional*. DOI: 10.1016/S1405-9193(14)70460-3
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.).
- Hoffman, K., y Bateson, J. (2011). *Marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos*. México D.F. Cengage Learning Editores.
- Jiménez Albines, K. L. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63065/Jim%
c3%a9nez_AKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63065/Jim%c3%a9nez_AKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. (Decimocuarta ed.). México <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20>.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México D.F. Prentice Hall Hispanoamericana.
- León, S.V. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, C. J., y Gadea, C. A. (2000). *Servir al ciudadano: gestión de la calidad en la administración pública*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- López, R. H. (1998). *La Metodología de la Encuesta*. México: Consejo Nacional de Cultura y Artes
- Louffat, D. (2014). *Administrative planning*. (2ª ed.). México: Limusa.
- McGregor, D. M., (1971). The Human Side of Enterprise, en *Management Review*, American Management Association. <http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/>
- Molina, F. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2),108-120.
- Monroy, M.A. y Urcádiz, F.J. (2019). *Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico*. *Investigación administrativa*, 48(123).
- Moreno, Y. (2014) Modelo de gestión para el municipio de Quibdó. *Rev. SumaNeg.*; 5(12): 148-157. DOI: 10.1016/S2215- 910X(14)70037-0.
- Perales Hidalgo, M.L. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Ica]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, A. (2010) *Desarrollo local: Estudio sobre las condiciones del gobierno para generar desarrollo local en el municipio de Manicaragua, provincia de Villa Clara*. Disertación doctoral no publicada, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Villa Clara, Cuba.

Rodríguez Oré, R. (2018). *Gestión y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo].

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/697/T032_72111264_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robles, H. (2013). Políticas públicas y gestión municipal. Tres consideraciones para los municipios urbanos. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>. Revisar.

Sánchez, H. C., y Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5 ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.

Sampaio, A & Romero, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil, (Artículo Científico) Ingeniería Industrial, Brasil. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii090117.pdf>

Suller, N. (2008). *Instrumento de gestión municipal*. Centro cultural de derechos humanos y ambiente - CECUDHA.

Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Puno. *COMU-NI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7(1), 5-15.

Tasayco Carhuayo, C.R. (2017). *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED Nº 22 UGEL 04, Lima 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8343/Tasayco_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Torres, P. & Melamed, E. (2016). Fundamentos teóricos de la cultura desde la óptica de las organizaciones. *Revista Desarrollo Gerencial*, 8(1), 143-164. DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.8.1.1411>
- Triana, M. (2018). *La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el departamento de Cundinamarca*. [Tesis de maestría]. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/14594?show=full>
- Vargas Hernández, J. (2011). Gobierno Local: Autonomía y Gobernabilidad local. *Revista URBANO*, 24, 53-67. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RU/article/view/270/237>.
- Vásquez, A. (2015). *7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestio9-de-la-calidad>.
- Velasco, J (2010). *Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica*. Madrid: Pirámide.
- Vega, Y. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chugay*. (tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Vélez, X. (2015) La contribución de los modelos de gestión participativos en el desarrollo de los gobiernos municipales. *Rev. Trca Sinergia*. Vol.6 N° 2. DOI:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v6i2.344

ANEXOS

Anexo1. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión municipal	Una serie de acciones dirigidas a obtener resultados haciendo uso de los medios que se dispone y optimizando recursos (Chiavenato, 2006).	La variable ha sido operacionalizada en función de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, valoradas a partir del registro de información.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico institucional. Plan operativo institucional. Documentos de gestión. Procedimientos institucionales. Cumplimiento de objetivos. 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura orgánica Líneas de autoridad y responsabilidad. Clima laboral. Distribución de recursos. Distribución de cargos. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión. Liderazgo. Motivación. Trabajo en equipo. Comunicación. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño Estándares o metas Supervisión de sistemas Capacitación. 	
Calidad del servicio	Se centran en brindar a los ciudadanos o usuarios, servicios como los que él espera (Gadea, 2000).	La variable ha sido operacionalizada en función de las dimensiones: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.	Intangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez de respuesta Mejora del servicio 	Ordinal
			Heterogeneidad	<ul style="list-style-type: none"> No standarización Heterogeneidad 	
			Inseparabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Observación de los Procesos del servicio. Producción y consumo de servicio simultáneos. 	

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021.					
FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021?? • ¿Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021?? 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. Ho: No existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Hi1: Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. Ho1: Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. Hi2: Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1) Identificar la relación entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; 2) Identificar la relación entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021; 3) Establecer la relación entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público en una Municipalidad Distrital, 2021; 4) Establecer la relación entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público en una Municipalidad Distrital, 2021;</p>	VARIABLE 1: Gestión Municipal.		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional. • Plan operativo institucional. • Documentos de gestión. • Procedimientos institucionales. • Cumplimiento de objetivos. 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánica • Líneas de autoridad y responsabilidad. • Clima laboral. • Distribución de recursos. • Distribución de cargos. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión. • Liderazgo. • Motivación. • Trabajo en equipo. • Comunicación. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño • Estándares o metas • Supervisión de sistemas. • Capacitación. 	
			VARIABLE 2: Calidad del servicio		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Intangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez de respuesta • Mejora del servicio 	
			Heterogeneidad	<ul style="list-style-type: none"> • No estandarización • Heterogeneidad 	

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2022? • ¿Existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021? 	<p>una Municipalidad Distrital, 2021. H₀₂: No existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.</p> <p>H_{i3}: Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. H₀₃: No existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.</p> <p>H_{i4}: Existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. H₀₄: No existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad del servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021.</p>		<p>Inseparabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Producción y consumo de servicio simultáneos. • Observación de los procesos del servicio. 	<p>Ordinal</p>
--	---	--	------------------------	--	----------------

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión Municipal

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa la alternativa que considere conveniente.

Escala autovalorativa: Totalmente de Acuerdo (TDA) = 5; De Acuerdo (DA) = 4; Indeciso (I) = 3; En Desacuerdo (ED) = 2; Totalmente en Desacuerdo (TD) = 1.

Nº	Ítems	Niveles				
		TDA	DA	I	ED	TD
Dimensión: Planificación						
1	Se plantea un Plan estratégico institucional adecuado para lograr las metas y objetivos.					
2	Se implementa un Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y objetivos planteados.					
3	Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión.					
4	Los procedimientos son claramente definidos.					
5	Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.					
Dimensión: Organización						
6	La Estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en el cumplimiento de mis funciones.					
7	Existen líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.					
8	Se percibe un buen clima laboral					
9	Se realiza una distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas.					
10	Se realiza una distribución de los cargos en base a habilidades y actitudes					

Nº	Ítems	Niveles				
		TDA	DA	I	ED	TD
Dimensión: Dirección						
11	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad					
12	Se ejerce un adecuado liderazgo en la Municipalidad					
13	En la municipalidad se motiva permanentemente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones.					
14	En la Municipalidad se promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.					
15	Existe flujo de información constante entre subgerentes de área y colaboradores.					
Dimensión: Control						
16	Se realiza la evaluación para medir el desempeño de los servidores.					
17	Las metas de cada área de la Municipalidad se plantean en base a las necesidades de la entidad.					
18	En la Municipalidad se supervisa los sistemas utilizados					
19	La municipalidad brinda capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.					
20	Se aplican medidas correctivas frente a errores cometidos					

Cuestionario de Calidad del Servicio

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente.

Escala autovalorativa: Totalmente de Acuerdo (TDA) = 5; De Acuerdo (DA) = 4; Indiferente (I) = 3; En Desacuerdo (ED) = 2; Totalmente en Desacuerdo (TD) = 1

Items	Categoría				
	TDA	DA	I	ED	TD
Dimensión 1: Intangibilidad					
1) La municipalidad brindan un buen servicio desde la primera vez que lo solicita el usuario.					
2) En la municipalidad se muestra un sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios.					
3) La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.					
4) La calidad de los servicios brindados en la municipalidad han ido mejorando con el paso de tiempo.					
Dimensión 2: Heterogeneidad					
5) Los servicios brindados en la municipalidad se encuentran estandarizados.					
6) Los servicios brindados en la municipalidad favorece a todos los usuarios por igual.					
7) La atención brindada a los usuarios es personalizada de acuerdo con el servicio que se busca.					
8) La calidad del servicio brindado se encuentra generalizada a todos los servicios.					
Dimensión 3: Inseparabilidad					
9) La gestión del servicio desarrollada en la municipalidad sigue un patrón definido.					
10) Los servicios brindados están acordes con lo que requiere el usuario.					
11) En la municipalidad se le brinda la posibilidad al usuario de realizar trámites simultáneos.					

12) El proceso del servicio de la Municipalidad permite brindar asistencia a los usuarios satisfaciendo sus necesidades.					
13) El resultado final del proceso del servicio es adecuado para todos los usuarios.					

Anexo 4. Validez y Confiabilidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

SEÑOR

MG. MARVIN ZEVALLOS GARCÍA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de Taller de Titulación para alumnos de Universidades con Licencia Denegada de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Ate, Grupo 39, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en una Municipalidad Distrital", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

Renzo Andres Blanco Sotomayor

DNI N° 44797915

Diego Arnaldo Ayala Andia

DNI N°43411075

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión Pública

Así también Chiavenato (2006) la considera como una serie de acciones dirigidas a obtener resultados haciendo uso de los medios que se dispone y optimizando recursos.

Dimensiones de las variables 1:

Dimensión 1: Planificación

Chiavenato (2012), que son planes orientados a la implementación dentro de los plazos establecidos.

Dimensión 2: Organización

Chiavenato (2012), es la base o estructura interna y administrativa de una organización.

Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2012), que incluye el apoyo y la orientación brindada por los superiores a sus colaboradores.

Dimensión 4: Control

Chiavenato (2012), que es el seguimiento y supervisión a los colaboradores dentro de la organización para lograr las metas organizacionales.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	Se plantea un Plan estratégico institucional adecuado para lograr las metas y objetivos.	X		X		X		
2	Se implementa un Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y objetivos planteados.	X		X		X		
3	Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión.	X		X		X		
4	Los procedimientos son claramente definidos.	X		X		X		
5	Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN							
6	La Estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en el cumplimiento de mis funciones.	X		X		X		
7	Existen líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.	X		X		X		

8	Se percibe un buen clima laboral	X		X		X		
9	Se realiza una distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas.	X		X		X		
10	Se realiza una distribución de los cargos en base a habilidades y actitudes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad	X		X		X		
12	Se ejerce un adecuado liderazgo en la Municipalidad	X		X		X		
13	En la municipalidad se motiva permanentemente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
14	En la Municipalidad se promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.	X		X		X		
15	Existe flujo de información constante entre subgerentes de área y colaboradores.	X		X		X		
15	DIMENSION 4: CONTROL							
16	Se realiza la evaluación para medir el desempeño de los servidores.	X		X		X		
17	Las metas de cada área de la Municipalidad se plantean en base a las necesidades de la entidad.	X		X		X		
18	En la Municipalidad se supervisa los sistemas utilizados	X		X		X		
19	La municipalidad brinda capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.	X		X		X		
20	Se aplican medidas correctivas frente a errores cometidos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ZEVALLOS GARCÍA, Marvin..... DNI: 09803285

Especialidad del validador: FILOSOFÍA E INVESTIGACIÓN.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

05 de ENERO del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTANGIBILIDAD							
1	La municipalidad brindan un buen servicio desde la primera vez que lo solicita el usuario.	X		X		X		
2	En la municipalidad se muestra un sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios.	X		X		X		
3	La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.	X		X		X		
4	La calidad de los servicios brindados en la municipalidad han ido mejorando con el paso de tiempo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: HETEROGENEIDAD							
5	Los servicios brindados en la municipalidad se encuentran estandarizados.	X		X		X		
6	Los servicios brindados en la municipalidad favorece a todos los usuarios por igual.	X		X		X		
7	La atención brindada a los usuarios es personalizada de acuerdo con el servicio que se busca.	X		X		X		

8	La calidad del servicio brindado se encuentra generalizada a todos los servicios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INSEPARABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La gestión del servicio desarrollada en la municipalidad sigue un patrón definido.	X		X		X		
10	Los servicios brindados están acordes con lo que requiere el usuario.	X		X		X		
11	En la municipalidad se le brinda la posibilidad al usuario de realizar trámites simultáneos.	X		X		X		
12	El proceso del servicio de la Municipalidad permite brindar asistencia a los usuarios satisfaciendo sus necesidades.	X		X		X		
13	El resultado final del proceso del servicio es adecuado para todos los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Marvin Zevallos García....** **DNI:09803285**

Especialidad del validador:.....

05 de ENERO del 2022



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

CARTA DE PRESENTACIÓN

MG. Carmen Milena Noblecilla Saavedra

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de Taller de Titulación para alumnos de Universidades con Licencia Denegada de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Ate, Grupo 39, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en una Municipalidad Distrital-2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Renzo Andres Blanco Sotomayor

DNI N° 44797915



Diego Arnaldo Ayala Andia

DNI N°43411075



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión Pública

Chiavenato (2007), advirtiendo que la administración está estrechamente ligada a la existencia, convivencia y éxito de las organizaciones, pues sin ella las entidades no tendrían las condiciones de supervivencia y prosperidad.

Dimensiones de las variables 1:

Dimensión 1: Planificación

Chiavenato (2012), que son planes orientados a la implementación dentro de los plazos establecidos.

Dimensión 2: Organización

Chiavenato (2012), es la base o estructura interna y administrativa de una organización.

Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2012), que incluye el apoyo y la orientación brindada por los superiores a sus colaboradores.

Dimensión 4: Control

Chiavenato (2012), que es el seguimiento y supervisión a los colaboradores dentro de la organización para lograr las metas organizacionales.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Municipal

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional. • Plan operativo institucional. • Documentos de gestión. • Procedimientos institucionales. • Cumplimiento de objetivos. 	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánica • Líneas de autoridad y responsabilidad. • Clima laboral. • Distribución de recursos. • Distribucion de cargos. 	6, 7, 8, 9, 10	Ordinal
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión. • Liderazgo. • Motivación. • Trabajo en equipo. • Comunicación. 	11, 12, 13, 14, 15	Ordinal
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño • Estándares o metas • Supervisión de sistemas. • Capacitación. 	16,17,18,19,20	Ordinal

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se plantea un Plan estratégico institucional adecuado para lograr las metas y objetivos.	X		X		X		
2	Se implementa un Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y objetivos planteados.	X		X		X		
3	Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión.	X		X		X		
4	Los procedimientos son claramente definidos.	X		X		X		
5	Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en el cumplimiento de mis funciones.	X		X		X		
7	Existen líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.	X		X		X		
8	Se percibe un buen clima laboral	X		X		X		
9	Se realiza una distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas.	X		X		X		
10	Se realiza una distribución de los cargos en base a habilidades y actitudes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad	X		X		X		
12	Se ejerce un adecuado liderazgo en la Municipalidad	X		X		X		

13	En la municipalidad se motiva permanentemente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X	
14	En la Municipalidad se promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.	X		X		X	
15	Existe flujo de información constante entre subgerentes de área y colaboradores.	X		X		X	
15	DIMENSION 4: CONTROL	X		X		X	
16	Se realiza la evaluación para medir el desempeño de los servidores.	X		X		X	
17	Las metas de cada área de la Municipalidad se plantean en base a las necesidades de la entidad.	X		X		X	
18	En la Municipalidad se supervisa los sistemas utilizados	X		X		X	
19	La municipalidad brinda capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.	X		X		X	
20	Se aplican medidas correctivas frente a errores cometidos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Carmen Milena Noblecilla Saavedra DNI:02879565

Especialidad del validador:

05 de enero del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Calidad de Servicio Publico

Gadea (2000) se centra en brindar a los ciudadanos o usuarios servicios como los que él espera.

Dimensiones de las variables 2:

Dimensión 1: Intangibilidad

Gadea (2000) manifiesta que generalmente los servicios son intangibles, por ende, no pueden ser almacenados y la rapidez en la respuesta se considera un componente fundamental de la calidad.

Dimensión 2: Heterogeneidad

Gadea (2000) plantea que los servicios son heterogéneos debido a que los resultados de su prestación pueden variar en base al productor, al usuario o al día.

Dimensión 3: Inseparabilidad

Gadea (2000) enfatiza la simultaneidad en la que se realizan la producción y el consumo de servicios; y la interacción entre el cliente y la empresa de servicios, porque actualmente el usuario puede ver el proceso de fabricación, juzgar la calidad del proceso y el resultado final.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio Publico

Dimensiones	indicadores	ítems	escala
Intangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez de respuesta • Mejora del servicio 	1, 2, 3, 4	Ordinal
Heterogeneidad	<ul style="list-style-type: none"> • No standarización • heterogeneidad 	5,6,7,8	Ordinal
Inseparabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de los Procesos del servicio. • Producción y consumo de servicio simultáneos. 	9,10,11,12,13	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTANGIBILIDAD							
1	La municipalidad brindan un buen servicio desde la primera vez que lo solicita el usuario.	X		X		X		
2	En la municipalidad se muestra un sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios.	X		X		X		
3	La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.	X		X		X		
4	La calidad de los servicios brindados en la municipalidad han ido mejorando con el paso de tiempo.	X		X		X		
		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: HETEROGENEIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servicios brindados en la municipalidad se encuentran estandarizados.	X		X		X		
6	Los servicios brindados en la municipalidad favorece a todos los usuarios por igual.	X		X		X		
7	La atención brindada a los usuarios es personalizada de acuerdo con el servicio que se busca.	X		X		X		
8	La calidad del servicio brindado se encuentra generalizada a todos los servicios.	X		X		X		
		X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INSEPARABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La gestión del servicio desarrollada en la municipalidad sigue un patrón definido.	X		X		X		
10	Los servicios brindados están acordes con lo que requiere el usuario.	X		X		X		
11	En la municipalidad se le brinda la posibilidad al usuario de realizar trámites simultáneos.	X		X		X		
12	El proceso del servicio de la Municipalidad permite brindar asistencia a los usuarios satisfaciendo sus necesidades.	X		X		X		
13	El resultado final del proceso del servicio es adecuado para todos los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

—

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Carmen Milena Noblecilla Saavedra DNI:02879565

Especialidad del validador:

05 de enero del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

MG. Lizet Malena Farro Ruiz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de Taller de Titulación para alumnos de Universidades con Licencia Denegada de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Ate, Grupo 39, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en una Municipalidad Distrital-2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

Renzo Andres Blanco Sotomayor
DNI N° 44797915

Diego Arnaldo Ayala Andia
DNI N°43411075



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión Pública

Chiavenato (2007), advirtiendo que la administración está estrechamente ligada a la existencia, convivencia y éxito de las organizaciones, pues sin ella las entidades no tendrían las condiciones de supervivencia y prosperidad.

Dimensiones de las variables 1:

Dimensión 1: Planificación

Chiavenato (2012), que son planes orientados a la implementación dentro de los plazos establecidos.

Dimensión 2: Organización

Chiavenato (2012), es la base o estructura interna y administrativa de una organización.

Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2012), que incluye el apoyo y la orientación brindada por los superiores a sus colaboradores.

Dimensión 4: Control

Chiavenato (2012), que es el seguimiento y supervisión a los colaboradores dentro de la organización para lograr las metas organizacionales.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Municipal

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional. • Plan operativo institucional. • Documentos de gestión. • Procedimientos institucionales. • Cumplimiento de objetivos. 	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánica • Líneas de autoridad y responsabilidad. • Clima laboral. • Distribución de recursos. • Distribucion de cargos. 	6, 7, 8, 9, 10	Ordinal
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión. • Liderazgo. • Motivación. • Trabajo en equipo. • Comunicación. 	11, 12, 13, 14, 15	Ordinal
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño • Estándares o metas • Supervisión de sistemas. • Capacitación. 	16,17,18,19,20	Ordinal

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	Se plantea un Plan estratégico institucional adecuado para lograr las metas y objetivos.	X		X		X		
2	Se implementa un Plan operativo institucional adecuado para lograr las metas y objetivos planteados.	X		X		X		
3	Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios sobre los documentos de gestión.	X		X		X		
4	Los procedimientos son claramente definidos.	X		X		X		
5	Se determinan las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
7	Existen líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas.	X		X		X		
8	Se percibe un buen clima laboral	X		X		X		
9	Se realiza una distribución responsable de recursos entre las diferentes áreas.	X		X		X		
10	Se realiza una distribución de los cargos en base a habilidades y actitudes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad	X		X		X		
12	Se ejerce un adecuado liderazgo en la Municipalidad	X		X		X		
13	En la municipalidad se motiva permanentemente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
14	En la Municipalidad se promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.	X		X		X		
15	Existe flujo de información constante entre subgerentes de área y colaboradores.	X		X		X		
	DIMENSION 4: CONTROL	X		X		X		
16	Se realiza la evaluación para medir el desempeño de los servidores.	X		X		X		
17	Las metas de cada área de la Municipalidad se plantean en base a las necesidades de la entidad.	X		X		X		
18	En la Municipalidad se supervisa los sistemas utilizados	X		X		X		
19	La municipalidad brinda capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.	X		X		X		
20	Se aplican medidas correctivas frente a errores cometidos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Lizet Malena Farro Ruiz **DNI:45962909**

Especialidad del validador:

Dr. en Administración – Especialista en Recursos Humanos

05 de enero del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Calidad de Servicio Publico

Gadea (2000) se centra en brindar a los ciudadanos o usuarios servicios como los que él espera.

Dimensiones de las variables 2:

Dimensión 1: Intangibilidad

Gadea (2000) manifiesta que generalmente los servicios son intangibles, por ende, no pueden ser almacenados y la rapidez en la respuesta se considera un componente fundamental de la calidad.

Dimensión 2: Heterogeneidad

Gadea (2000) plantea que los servicios son heterogéneos debido a que los resultados de su prestación pueden variar en base al productor, al usuario o al día.

Dimensión 3: Inseparabilidad

Gadea (2000) enfatiza la simultaneidad en la que se realizan la producción y el consumo de servicios; y la interacción entre el cliente y la empresa de servicios, porque actualmente el usuario puede ver el proceso de fabricación, juzgar la calidad del proceso y el resultado final.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio Publico

Dimensiones	indicadores	ítems	escala
Intangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez de respuesta • Mejora del servicio 	1, 2, 3, 4	Ordinal
Heterogeneidad	<ul style="list-style-type: none"> • No standarización • heterogeneidad 	5,6,7,8	Ordinal
Inseparabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de los Procesos del servicio. • Producción y consumo de servicio simultáneos. 	9,10,11,12,13	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTANGIBILIDAD							
1	La municipalidad brindan un buen servicio desde la primera vez que lo solicita el usuario.	X		X		X		
2	En la municipalidad se muestra un sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios.	X		X		X		
3	La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado.	X		X		X		
4	La calidad de los servicios brindados en la municipalidad han ido mejorando con el paso de tiempo.	X		X		X		
		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: HETEROGENEIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servicios brindados en la municipalidad se encuentran estandarizados.	X		X		X		
6	Los servicios brindados en la municipalidad favorece a todos los usuarios por igual.	X		X		X		
7	La atención brindada a los usuarios es personalizada de acuerdo con el servicio que se busca.	X		X		X		
8	La calidad del servicio brindado se encuentra generalizada a todos los servicios.	X		X		X		
		X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INSEPARABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La gestión del servicio desarrollada en la municipalidad sigue un patrón definido.	X		X		X		
10	Los servicios brindados están acordes con lo que requiere el usuario.	X		X		X		
11	En la municipalidad se le brinda la posibilidad al usuario de realizar trámites simultáneos.	X		X		X		
12	El proceso del servicio de la Municipalidad permite brindar asistencia a los usuarios satisfaciendo sus necesidades.	X		X		X		
13	El resultado final del proceso del servicio es adecuado para todos los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Lizet Malena Farro Ruiz **DNI:45962909**

Especialidad del validador:

Dr. en Administración – Especialista en Recursos Humanos

05 de enero del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	72,1333	119,775	,833	,922
VAR00002	72,1667	125,454	,791	,924
VAR00003	72,0333	120,309	,804	,922
VAR00004	72,1667	124,213	,683	,925
VAR00005	72,3333	126,368	,707	,925
VAR00007	72,5000	120,397	,701	,925
VAR00008	72,0333	133,689	,329	,931
VAR00009	72,1667	129,454	,524	,928
VAR00010	72,5333	120,051	,736	,924
VAR00011	72,2000	127,338	,558	,927
VAR00013	72,0667	132,202	,373	,930
VAR00014	72,1333	128,326	,478	,929
VAR00015	72,6000	119,421	,709	,924
VAR00016	72,6667	115,954	,832	,921
VAR00017	72,5000	126,259	,641	,926
VAR00019	72,6667	124,092	,634	,926

VAR00020	72,4333	127,771	,572	,927
VAR00021	73,3000	133,183	,147	,938
VAR00022	73,3667	123,826	,552	,928
VAR00023	72,4333	125,357	,719	,925

CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	46,50	52,328	,580	,925
Item2	46,13	51,706	,677	,922
Item3	46,33	51,057	,652	,923
Item4	46,03	54,171	,471	,927
Item5	46,23	56,047	,785	,924
Item6	46,20	54,510	,378	,926
Item7	46,17	50,971	,771	,918
Item8	46,23	49,220	,851	,915
Item9	46,33	52,299	,761	,920
Item10	46,37	50,171	,800	,917
item11	46,20	52,993	,603	,924
Item12	46,30	47,390	,864	,914
Item13	46,17	48,351	,837	,915

VARIABLE: GESTION MUNICIPAL

PARTICIPANTE	Planificación					Organización					Dirección					Control					TOTAL			
	p1	p2	p3	p4	p5	Total	p6	p7	p8	p9	p10	Total	p11	p12	p13	p14	p15	0	p16	p17		p18	p19	p20
1	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	4	3	2	2	3	14	3	3	3	2	3	14
2	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	4	4	2	2	3	15	3	3	3	2	3	14
3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	4	4	3	2	2	15	3	3	3	2	3	14
4	3	3	3	3	3	15	4	4	3	2	4	17	4	4	3	2	4	17	2	4	2	2	3	13
5	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	4	22	5	4	4	3	4	20
6	5	5	5	4	4	23	3	5	5	4	4	21	4	4	5	5	5	23	3	5	3	2	4	17
7	4	4	5	4	4	21	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	4	24	5	3	4	3	5	20
8	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	4	18
9	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24	4	4	3	4	4	19
10	3	4	4	5	3	19	1	4	5	4	4	18	4	5	4	2	3	18	2	3	2	4	4	15
11	3	4	4	5	4	20	2	5	5	4	2	18	4	4	4	2	2	16	2	5	4	2	4	17
12	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	2	16	4	3	2	2	3	14	3	4	3	2	4	16
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	2	5	5	20	4	5	4	4	4	21
14	2	3	2	3	3	14	2	5	4	1	2	14	4	1	1	2	3	11	4	3	1	1	3	12
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	3	18
16	4	4	2	2	3	15	2	3	4	1	4	14	2	4	2	4	4	16	2	3	2	2	3	12
17	3	4	5	4	4	20	3	4	4	3	4	18	5	5	3	3	4	20	3	3	3	3	3	15
18	3	4	5	4	4	20	3	4	4	3	4	18	5	5	3	3	4	20	2	2	2	2	2	14
19	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	4	4	3	2	2	15	3	3	3	2	3	14
20	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	4	1	4	5	19
21	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	4	22	4	5	4	1	4	18
22	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	4	23	4	5	1	4	5	19
23	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	4	22	4	4	1	4	5	18
24	5	5	5	5	3	23	4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	4	1	1	5	16
25	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
26	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
27	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
28	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
29	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
34	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23
35	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23
36	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23
37	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23
38	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22
39	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
42	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
43	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	2	16	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16
44	5	4	3	4	4	20	3	4	4	3	3	17	5	4	4	4	3	20	3	3	4	3	3	16
45	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	3	17
46	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	2	17	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17
47	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17
48	5	4	3	3	3	19	3	3	4	3	2	15	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	3	16
49	5	4	4	3	3	19	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	4	17
50	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
52	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

PARTICIPANTE	Istaagibilidad					Heterogeneidad					Inseparabilidad					
	p21	p22	p23	p24	Total	p25	p26	p27	p28	Total	p29	p30	p31	p32	p33	Total
1	2	3	2	3	10	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18
2	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18
3	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18
4	4	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	19
5	4	4	3	5	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	5	21
6	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	5	5	5	23
7	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	4	5	20
8	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	3	3	4	18
9	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
10	3	5	2	5	15	4	3	4	5	16	4	4	5	5	5	23
11	2	5	4	5	16	4	2	5	4	15	4	5	5	5	5	24
12	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	3	3	16
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
14	1	2	2	5	10	3	5	2	2	12	3	2	2	1	1	9
15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	16
16	3	4	3	3	13	3	2	2	2	9	3	2	4	2	3	14
17	3	4	3	3	13	3	2	2	2	9	3	2	3	2	2	12
18	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	2	4	2	2	3	13
19	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18
20	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	4	5	5	24
21	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	5	4	23
22	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	23
23	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23
24	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	5	4	4	4	4	21
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23
35	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23
36	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23
37	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23
38	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
43	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	4	4	4	3	4	19
44	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	18
45	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	4	17
46	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	4	3	3	4	17
47	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	3	3	4	4	18
48	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17
49	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	4	3	4	3	18
50	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	16
51	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
52	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20