



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAETRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Texto Único de Procedimiento Administrativo y su influencia en la calidad del
servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Walter Hugo Rojas Ruiz

000-003-0837-1343

ASESOR:

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

0000-0002-9083-3553

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del estado

TRUJILLO - PERÚ

2019

PÁGINA DE JURADO

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina

PRESIDENTE

Ms.. Víctor Iván Pereda Guanilo

SECRETARIO

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por ser quien día a día me da fuerzas, para lograr obtener mis anhelos más deseados.

A mi madre Ana María Ruiz Chávez, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi esposa Maggye López, y mis queridos hermanos Luis y Carla por su apoyo incondicional.

A los señores Rufino López y Teresita Agüero, por su apoyo y confianza.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mi Madre Ana María Ruiz, quien ha sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez; a mi esposa Maggye López por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio, a los Señores Rufino López y Teresa Agüero por su apoyo y confianza.

También quiero agradecer a mi asesor por su apoyo y a todos los docentes de la universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Walter Hugo Rojas Ruiz, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede filial Trujillo – Región La Libertad; declaro que el trabajo académico titulado “Texto Único de Procedimiento Administrativo y su impacto en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018”.

Presentada, en () folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 06 de Julio del 2019

Walter Hugo Rojas Ruiz

DNI: 41936336

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Texto Único de Procedimiento Administrativo y su impacto en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018”, el mismo que se realizó con el propósito de conocer la influencia del Texto Único de Procedimiento Administrativo, el cual permitirá mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca.

Estoy seguro que se reconocerán los aportes del presente trabajo de investigación y espero cumplir con los requisitos necesarios que ameriten su aprobación.

Trujillo, 06 de Julio del 2019

El autor

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
ÍNDICE	
Resumen	10
Abstract	11
I. INTRODUCCION	12
II. MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	24
2.6. Métodos de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS	42
ANEXOS	
ANEXO 1: Instrumento	43
ANEXO 2: Confiabilidad de instrumento	47
ANEXO 3: Validación de instrumentos	55
ANEXO 4: Matriz de consistencia.	76

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	23
TABLA N° 2	27
TABLA N° 3	28
TABLA N° 4	30
TABLA N° 5	32
TABLA N° 6	33
TABLA N° 7	35
TABLA N° 8	36
TABLA N° 9	37
TABLA N° 10	38

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1	27
FIGURA N° 2	29
FIGURA N° 3	31

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar la influencia del Texto Único de Procedimiento Administrativo en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018. En esta investigación se usó metodología cuantitativa, siendo el estudio no experimental y el diseño correlacional transeccional causal. En la presente investigación se seleccionó a través de muestreo aleatorio simple por conveniencia a 100 Ciudadanos de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Jesús, Provincia y Departamento de Cajamarca; se han usado dos cuestionarios confiables y validados para recolectar la información de campo; los datos obtenidos fueron procesados a través del software de estadística para ciencias sociales SPSS V23. Los resultados encontrados se muestran en tablas y figuras estadísticas de forma ordenada y detallada.

Se concluye afirmando que el Texto Único de Procedimiento Administrativo tiene influencia significativa en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018. El estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.780$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.793.

Se recomienda que los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Jesús deben actualizar y mejorar cada año su Texto Único de Procedimiento Administrativo, sistematizando y aprovechando la tecnología con la que cuenta, para una mejor calidad del servicio que brinda la Municipalidad en sus Actos Administrativos.

Palabras Clave: Texto Único de Procedimiento Administrativo, calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Jesús

ABSTRAC

The purpose of the present investigation was to determine the impact of the Single Text of Administrative Procedure on the quality of the service of the District Municipality of Jesus - Cajamarca, 2018. In this research quantitative methodology was used, being the non-experimental study and the transectional correlational design causal. In the present investigation, it was selected through simple random sampling for convenience at 100 Citizens of the Municipality of Jesus; two reliable and validated questionnaires have been used to collect field information; the data obtained were processed through the statistical software for social sciences SPSS V23. The results found are shown in tables and statistical figures in an orderly and detailed manner.

It is concluded that the Single Text of Administrative Procedure has a significant impact on the quality of service of the District Municipality of Jesus, 2018. The test statistic Tau-b Kendall value is $\tau = 0.780$, with level of significance less than 5 % of standard significance ($P < 0.005$) and a Rho Spearman correlation coefficient = 0.793.

It is recommended that the officials of the District Municipality of Jesus must update and improve each year its Unique Text of Administrative Procedure, systematizing and taking advantage of the technology it has, for a better quality of the service provided by the Municipality in its Administrative Acts.

Keywords: Unique Text of Administrative Procedure, quality of service, District Municipality of Jesus.

I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación se centra en el estudio del Texto Único de Procedimiento Administrativo TUPA, instrumento de Gestión de estricto uso y obligatoriedad de las diferentes Entidades Públicas de nuestro país; las mismas que a diferencia de su régimen laboral, económico y/o administrativo, todas ellas brindan un servicio a los ciudadanos y la desactualización o carencia del mismo, afecta a los administrados.

La Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N°27444 establece claramente que las Entidades públicas deben de publicar su texto único de procedimiento administrativo TUPA, cada dos años; así mismo toda modificatoria, derogatoria o aprobación también debe de hacerse público, mediante el diario de mayor circulación de la Jurisdicción.

En ese sentido, todas las Entidades Públicas están obligadas a mantener vigentes y actualizado los Texto Único de Procedimiento Administrativo; ya que son instrumentos de carácter público, a fin de que el administrado conozca de los diferentes servicios que brinda determinada Entidad, máxime, conozca los requisitos que necesita para determinado tramite, como conocer cuánto es el tiempo que le tardará a la administración en pronunciarse respecto a un requerimiento por parte del administrado, así como conocer quien resuelve los posibles medios impugnatorios que el administrado pueda presentar o en su defecto saber si lo requerido está previsto en la competencia de dicha Entidad.

Cabe precisar, que de lo detallado en los párrafos precedente muchas entidades públicas en nuestro país hacen caso omiso a lo que establece la Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N°27444, pues no cuentan con el Texto Único de Procedimientos Administrativo, y de tenerlo, este (TUPA) se encuentra desactualizado y no concuerda con los requisitos que la Entidad solicita actualmente; a este problema no son ajenos los Gobiernos Locales y posiblemente también la Municipalidad Distrital de Jesús, puesto que dicha entidad debe contar

con este instrumento de gestión para coadyuvar a que los administrados obtengan un servicio de calidad, es decir que el Texto Único de Procedimiento Administrativo debe encontrarse actualizado, acorde a las normas vigentes y a las necesidades de la población.

La Omisión por parte de los Gobiernos Locales, así como de la comuna del Distrito de Jesús, acarrearía un incumplimiento a lo establecido por la Ley N° 27444.

Se han encontrado algunos trabajos relacionados con las variables del presente estudio, o con cierta similitud a su contenido pues no existen muchos estudios al respecto. Así tenemos a Laínez (2016). En su Tesis Percepción del Texto Único de Procedimientos Administrativo y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital del Rímac; llega a la conclusión que existe relación entre la percepción y el Texto único de Procedimiento administrativo y el nivel de Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital del Rímac.

(Coah Tapia, 2016), en su Tesis Procesos Administrativos y La Satisfacción del Usuario de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, Año 2016; el cual llega a la conclusión que se debería darse respuesta los tramites solicitados en un tiempo más corto, según el análisis sobre cada tramite de las cuatro áreas que conforma la Sub-Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias; indicaron que existe un alto tiempo de demora y es en el Área de Adjudicaciones quien tiene mayor tiempo de demora esto repercute en el grado de satisfacción de cada administrado, también debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos administrativos a cada administrado.

(Malca Jimenez, 2015)En su tesis, El sistema de costos ABC y su mejora en la determinación de los costos en los procedimientos administrativos de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora en el año 2015; el cual llego a la conclusión, se realizó la evaluación de la estructura de costos de la entidad mediante una entrevista, la Sub Gerente del área aseguró no tener un correcto sistema de costos para determinar con exactitud los precios de los procedimientos que emite el área que sub gerencia, se evidenció que en su totalidad los precios de los procedimientos administrativos cobrados por los servicios prestados eran tomados como referencia de otras municipalidades siendo los precios de los

servicios muy elevados con respecto a la realidad socioeconómica de sus pobladores.

(Huaman Bedon, 2015) En su tesis, Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015, que llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad. Así mismo en el Figura N° 1 Realizando la prueba estadística χ^2 : con un nivel de significación del 5% (0.05), p -valor=0.000 podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es menor a 5% a una confianza de 95%.

(Riqueros Ramirez, 2017) En su tesis Calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-Abril-2017, el cual concluyó es como resultado de la prueba de hipótesis entre ambas variables en estudio y donde el P -value es igual a 0,000 valor menor al del nivel de significancia al 5%; por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y por lo tanto, se debe de aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Lo que nos permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa y buena entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

(Atao Huaman, 2016) En su tesis Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015, el cual concluyó el valor de “sig” es de 0,002 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; y se afirma que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

(Orlando, 2015) En su tesis Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015, que concluyó que respecto a la percepción de la Calidad de servicio el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho y el 80% de los encuetados indico estar satisfecho en cuanto a la calidad de servicio brindado por la Municipalidad de La Perla.

(Rojas Gutierrez, 2016) En su tesis, Influencia de la Calidad del servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, Año 2016, concluyó Existe correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Para el 55.07% de los pobladores encuestados sobre calidad de servicio, solo califica en el nivel a veces, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique también en un nivel casi siempre, según la apreciación del 24.8% de los pobladores que participaron en el estudio, por cuanto se está validando la hipótesis general: “La Calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016”.

(Huancollo Chambi, 2018) En su tesis, Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco-Huancané-Puno 2017, concluyó que existe una influencia positiva débil del 0.482 muy significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se puede afirmar que la atención personalizada, los horarios de atención y la preocupación por los usuarios aun no tienen muy satisfechos a los usuarios que acuden a la Municipalidad de Tarco-Huancané-Puno.

(Onesimo, 2011) En su tesis, Propuesta de un sistema de Gestión de Calidad para la Mejora del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque 2011, concluyo en la percepción general del servicio municipal la mayoría de los usuarios (el 57.8%), califican, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que reciben de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; quienes muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad, por no cubrir sus expectativas de recibir un buen servicio municipal.

Teoría clásica de la administración Benito Villanueva Haro (Perú) En su publicación acerca del divorcio entre el Estado y el Administrado. La Inactividad administrativa en el Perú y en el Derecho comparado: concluye que la inactividad administrativa constituye un divorcio entre el Administrado y la administración; llevando consigo la administración una posición de garante de la legalidad y un deber funcional por parte de los funcionarios y servidores.

José Fernández (Chile)

En su Investigación la administración del Estado y las municipalidades en Chile considera que los Municipios Chilenos constituyen un servicio público y forman parte del Estado. No son considerados parte del gobierno, sino órganos encargados de la administración local, manteniendo con la administración central relaciones de subordinación y coordinación.

Henry Fayol (Francia)

Sustenta la necesidad de contar con una adecuada estructura organizacional para poder obtener eficiencia en los resultados (Henry FAYOL, 1916).

Frederick Taylor (EE UU)

Sustenta la necesidad de poner énfasis en la función desempeñada por el operario para llegar a la eficiencia en los resultados (Frederick TAYLOR, 1911)

La presente investigación tiene el siguiente problema: ¿Cuál es la influencia del Texto Único de Procedimiento Administrativo en la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018?

El presente trabajo de investigación se justifica en orden cuantitativo, y encuentra su justificación en la omisión por parte de funcionarios, entre ellos el gerente municipal del Gobierno Local del Distrito de Jesús; así como de diversas Entidades del Estado, quienes desde años atrás hacen caso omiso a lo establecido legalmente y no aprueban o actualizan su Texto Único de Procedimiento Administrativo, causando un perjuicio en los administrados; ya que estos desconocen qué tipo de trámites se hacen en dicha Entidad, que requisitos son exigidos para la realización completa de cada trámite, la indicación y el monto de los pagos por concepto de derecho de trámite, etc.

Con el presente trabajo, se pretende contribuir con la actualización del Texto Único de Procedimiento Administrativo del Gobierno Local en mención, coadyuvando para su desarrollo y aprobación; para lo cual haremos llegar las pautas a seguir dentro del marco legal y por ende contribuir con los administrados para que inicialmente sean informados y por ende puedan recibir por esta Entidad un servicio de Calidad.

Valor teórico, será un gran aporte, como fuente de conocimientos y antecedentes para que a partir de ella las Entidades del Estado actúen dentro del marco Legal y cumpliendo con lo establecido, en este caso en particular, establecer aporte y

conocimiento a funcionarios, servidores y administrados de la obligatoriedad, aprobación y/o actualización del texto único de Procedimiento Administrativo en las Entidades Públicas de su jurisdicción.

Relevancia social; Los resultados de la presente investigación hará conocer sobre el Texto Único de Procedimiento Administrativo y la influencia en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Implicaciones Prácticas, El aporte que brindará el presente trabajo de investigación, permitirá ordenar de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindadas por la Municipalidad Distrital de Jesús permitiendo agilizar diversos trámites que los administrados deban realizar.

La Municipalidad Distrital de Jesús es un nivel de Gobierno y está al servicio del pueblo y de acuerdo a Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972; su finalidad es satisfacer las necesidades de la población jesuense y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural; por lo tanto la gestión municipal es una participación activa, lo que compete u obliga a esta Entidad a tener actualizado sus instrumentos públicos de gestión y poner a disposición de la comunidad para su respectiva información.

La Municipalidad Distrital de Jesús, en cumplimiento al marco normativo legal: Ley Orgánica de Municipalidades, Ley de descentralización, Ley de participación ciudadana, Decretos Supremos de Implementación de los Presupuestos participativos en lo Gobiernos Subnacionales, Ley de Transparencia y Rendición de cuentas, entre otras normas, adopta un mecanismo gerencial, por lo que es el Gerente Municipal de dicha comuna el responsable de Planificar, organizar, dirigir, integrar y supervisar las funciones y actividades administrativas, así como la prestación de los servicios públicos a cargo de esta municipalidad, en concordancia con las normas legales y las disposiciones impartidas por alta dirección (Alcaldía), propiciando una gestión de calidad y por ende un servicio de calidad a los administrados.

Utilidad metodológica; esta investigación ha sido realizado teniendo en cuenta los procedimientos metodológicos establecidos por el sistema de investigación científica, usando para ello recolección de información, mediante encuestas, entrevistas, fichas bibliográficas que fueron debidamente validados. Todo ello

permitirá contribuir con nuevas investigaciones basadas en la eficiente atención y servicios de calidad de la Municipalidad Distrital de Jesús.

Justificación Legal; la presente investigación tiene sustento en el siguiente cuerpo legal; el mismo que le otorga certidumbre jurídica a nuestra investigación por tratarse instituciones públicas sujetas a control estatal; tenemos entre ellas a la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27444, Ley Procedimiento Administrativo General.

El presente trabajo tiene la siguiente hipótesis: El Texto Único de Procedimiento Administrativo tiene influencia negativa en la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018.

Asimismo, el presente trabajo tiene el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018.

Asimismo, se planteó los siguientes objetivos Específicos:

- Analizar el Texto Único de Procedimientos Administrativos y su influencia en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018.
- Verificar si el Texto Único de Procedimientos Administrativos influye en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de investigación

La investigación es descriptiva no experimental en la que no se manipula variable alguna, es decir aquella donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes, es decir observamos los fenómenos tal y como se dan (Kerlinger, 1979).

2.1.2 Diseño de investigación

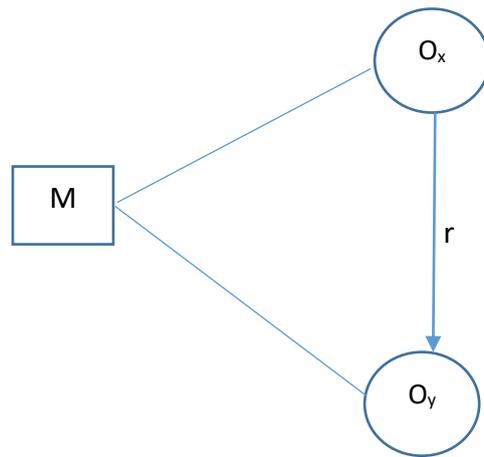
El tipo de diseño de la presente investigación es no experimental, transversal y descriptivo, correlacional, causal.

Investigación No Experimental, la investigación del presente trabajo se da en función al enfoque cuantitativo y se da en razón a las necesidades presentadas por la Municipalidad Distrital de Jesús de no contar con un instrumento de Gestión como es el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) actualizado; ocasionado esto un perjuicio en los administrados.

El presente trabajo, presenta este tipo de investigación, pues existe un problema por la omisión a la Ley del Procedimiento Administrativo General, cuya aptitud vulnera y transgrede el marco Jurídico.

Investigación Transversal, el estudio de la presente investigación y aplicación de los instrumentos, se va a desarrollar en un solo momento, tal y como lo define Hernández Sampieri, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández Sampieri, 2014, pág. 154).

Descriptivo, Correlacional – Causal, la presente investigación, se va a desarrollar en base a la descripción de sus variables, así como en la relación de causa efecto de las mismas, Hernández Sampieri lo define como: pueden limitarse a establecer relaciones entre variables si precisa el sentido de causalidad o pretende analizar relaciones causales (Hernández Sampieri, 2014, pág. 157).



Donde:

M = Municipalidad de Jesús

O_x = Texto Único de Procedimientos Administrativo

O_y = Calidad del servicio

r = Relación de Causalidad.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente T.U.P.A	Es un documento de Gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias.	Es la medición del T.U.P.A. a través de un cuestionario de 15 ítems y está conformada de 3 dimensiones: Actos Administrativos, Nulidad de los Actos Administrativos, Eficiencia de los Actos Administrativos.	Actos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Organización del TUPA. TUPA contribuye y beneficia. TUPA servicios y actividades. TUPA impreso y web. 	ORDINAL: <ul style="list-style-type: none"> Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno
			Nulidad de los Actos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Nulidad del Acto Administrativo. Vicios que contemplan en el TUPA. Omisión de Requisitos en el TUPA. 	
			Eficiencia de los Actos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Procesos y Actos Administrativos del TUPA. Eficiencia y Satisfacción de los Actos Administrativos en el TUPA. Términos del TUPA. 	
Variable Dependiente Influencia en la Calidad de Servicio.	Tiene como finalidad Brindar un servicio de Calidad a los Administrados y que estos conozcan de los diferentes servicios que brinda	Es la medición global de la Calidad del servicio de cada una de sus: Fiabilidad, Capacidad de	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo laboral de los Colaboradores. Interés de los Colaboradores. Transparencia e 	ORDINAL: <ul style="list-style-type: none"> Muy

	la Entidad.	Respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles.		Integridad en los Colaboradores. • Tiempo Razonable en atención de los Colaboradores.	Mal o • Mal o • Reg ular • Bue no • Mu y Bue no
			Capacidad de Respuesta	• Capacitación de los Colaboradores. • Servicio de los Colaboradores. • Eficacia y eficiencia de los Colaboradores.	
			Seguridad	• Confianza de los Colaboradores. • Amabilidad de los Colaboradores. • Responsabilidad de los Colaboradores. • Información de los Colaboradores.	
			Empatía	• Atención de los Colaboradores. • Empatía de los Colaboradores.	
			Elementos Tangibles	• Equipos multimedia. • Local Apropiado. • Apariencia adecuada de los Colaboradores.	

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

La población de la investigación, hace referencia al total de personas o elementos que se va a investigar, la cual está constituida por 100 ciudadanos de ambos sexos que viven en el Distrito de Jesús, Según se demuestra en la tabla siguiente:

Tabla 1:

Distribución de los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018.

Participantes	Población		
	Hombres	Mujeres	Total
Ciudadanos	43	57	100

Fuente:

Ciudadanos que acuden a Realizar Trámites a la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca.

2.3.2 Muestra:

Por el carácter de la investigación coincide con la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la adecuada realización del trabajo de investigación, es necesario saber las diferentes técnicas e instrumentos que podemos utilizar para los resultados y las conclusiones que arribaríamos. Asimismo, para la investigación vamos a utilizar la técnica de recopilación de datos, para la confiabilidad y validez de la misma.

2.4.1 Técnicas

La Encuesta: Esta técnica se aplicó a los ciudadanos que acuden a realizar sus trámites ante la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca 2018, a fin de establecer el Texto Único Administrativo y su Influencia en la Calidad de Servicio que brinda a los ciudadanos que acuden a la Institución a Realizar sus trámites.

Análisis Documental: Está técnica recoge fuente de datos vinculadas con las variables.

Validez

La validez del contenido fue sometido a criterio de expertos contando para tal efecto con tres profesionales con experiencia en esta materia, quienes con sus sugerencias brindaran mayor calidad y especificidad al instrumento dando como aceptable los Cuestionarios de estudio.

Confiabilidad

Para ello se realizó una prueba piloto a 100 ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018, con el fin de conocer la fiabilidad de los instrumentos a través del coeficiente del alpha de Cronbach, dado que, es una medida de correlaciones entre variables (ítems), que forman parte de la escala, y con la ayuda del programa estadístico SPSS Vers.25.0.

2.4.2 Instrumentos

El cuestionario: Ha sido elaborado en base a un conjunto de preguntas cerradas y aplicado a los ciudadanos que acuden a realizar trámites a la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018; se obtuvo información de las variables en estudio:

El cuestionario aplicado a la variable 1 sobre Texto Único de Procedimiento Administrativo, constó de 3 dimensiones: Actos Administrativos, Nulidad de los Actos Administrativos y Eficiencia de Actos Administrativos, con 15 ítems.

El cuestionario aplicado a la variable 2 Calidad del Servicio, constó de 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles, con 20 ítems.

2.5 Procedimiento

Después de recolectar la información aplicando los instrumentos respectivos se procedió a realizar el análisis correspondiente respetando la metodología

establecida en el presente estudio de investigación y haciendo uso de las herramientas de la Estadística descriptiva, para ello se construyó una matriz de base de datos en una hoja de cálculo en Excel 2013, en la que permitió tabular y explicar a través de tablas y gráficos de frecuencias el comportamiento de cada variable y con ayuda del programa estadístico para ciencias sociales del SPSS versión 25.0, lo que permitió dar a conocer los resultados respectivos.

2.6 Métodos de análisis de datos

Los métodos de investigación aplicados fueron: deductivo, inductivo.

Así mismo se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial.

a) Estadística descriptiva: Permitió realizar la descripción de las dos variables y dimensiones, por medio de los baremos y de acuerdo a la elaboración de tablas, gráficos y porcentajes.

b) Estadística inferencial en donde:

- Se procedió a analizar la prueba de normalidad para verificar si la muestra alcanzaba una distribución normal o no; y un resultado estadístico.
- Se realizó la contrastación de la hipótesis, a través de la prueba estadística de “Correlación de Spearman” utilizando el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel. Para lo cual, permitió medir el grado de correlación que existe del análisis de las dos variables (x,y).

2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se protegió la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se tomó en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

- Confidencialidad: la información obtenida no será revelada ni divulgada para cualquier otro fin que no sea el de la presente investigación.

- **Consentimiento Informado:** la finalidad es solicitar autorización a la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, para encuestar a los ciudadanos que acuden a realizar sus trámites a la institución, para la realización del estudio y lograr su participación de manera voluntaria.
- **Libre Participación:** se refiere a la participación de los ciudadanos que acuden a realizar sus trámites a la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, sin presión alguna, pero si motivándolos sobre la importancia de la investigación.
- **Anonimidad:** se tuvo en cuenta desde el inicio de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de los puntajes obtenidos de las variables Texto Único de Procedimiento Administrativo y Calidad de Servicio, en cada una de sus dimensiones respectivas.

Tabla N° 2

Comparación de los puntajes obtenidos del Texto Único de Procedimiento Administrativo y la Calidad de Servicio en los Ciudadanos.

Niveles	Texto Único de Procedimiento Administrativo		Calidad de Servicio	
	F	%	F	%
Muy Buena	9	9%	8	8%
Buena	49	49%	32	32%
Regular	31	31%	45	45%
Mala	6	6%	9	9%
Muy Mala	5	5%	6	6%
Total	100	100%	100	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018

Interpretación:

De la tabla N° 2, se observa que, el 49% de los Ciudadanos pertenecientes al distrito de Jesús señalan que, el Texto Único de Procedimientos Administrativo que cuenta la Municipalidad es bueno y solo para el 5% de ellos les parece muy malo; Por otro lado, se observa que, el 45% en los Ciudadanos entrevistados señalan que la Municipalidad Distrital de Jesús, ofrece una regular calidad de servicio

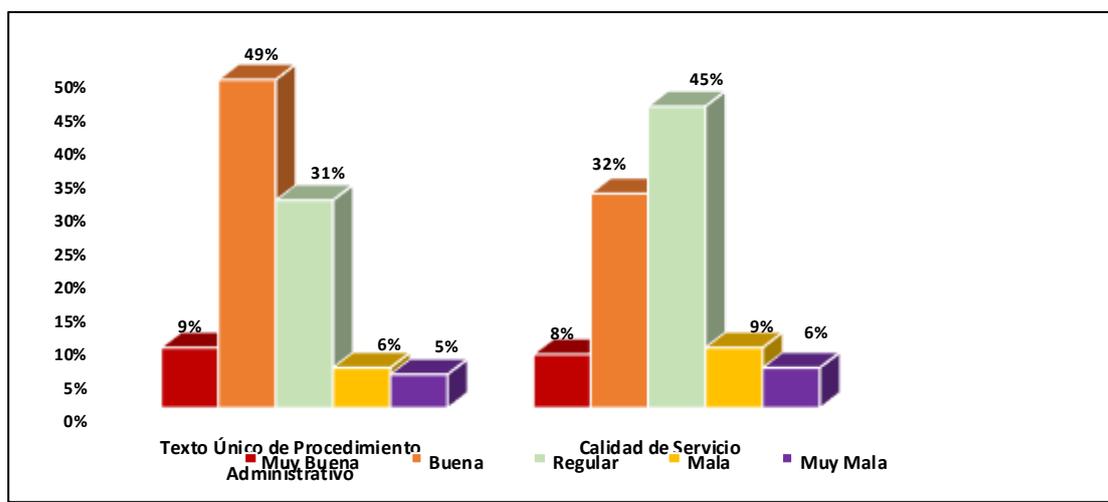


Figura N°1: Niveles del Texto Único de Procedimiento Administrativo y Calidad de Servicio.

Fuente: Tabla N° 2.

Tabla N° 3

Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones del Texto Único de Procedimiento Administrativo en los Ciudadanos, de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Niveles	Actos Administrativos		Nulidad de los actos Administrativos		Eficacia de los actos Administrativos	
	F	%	F	%	F	%
Muy Buena	15	15%	18	18%	13	13%
Buena	45	45%	39	39%	41	41%
Regular	28	28%	31	31%	30	30%
Mala	9	9%	8	8%	11	11%
Muy Mala	3	3%	4	4%	5	5%
Total	100	100%	100	100%	100	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Interpretación:

De la tabla N° 3, se observa que, el 45% de los Ciudadanos señalaron que con respecto a los Actos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, son buenos; el mismo nivel sucede con respecto a la nulidad y eficacia de los actos administrativos durante el año 2018.

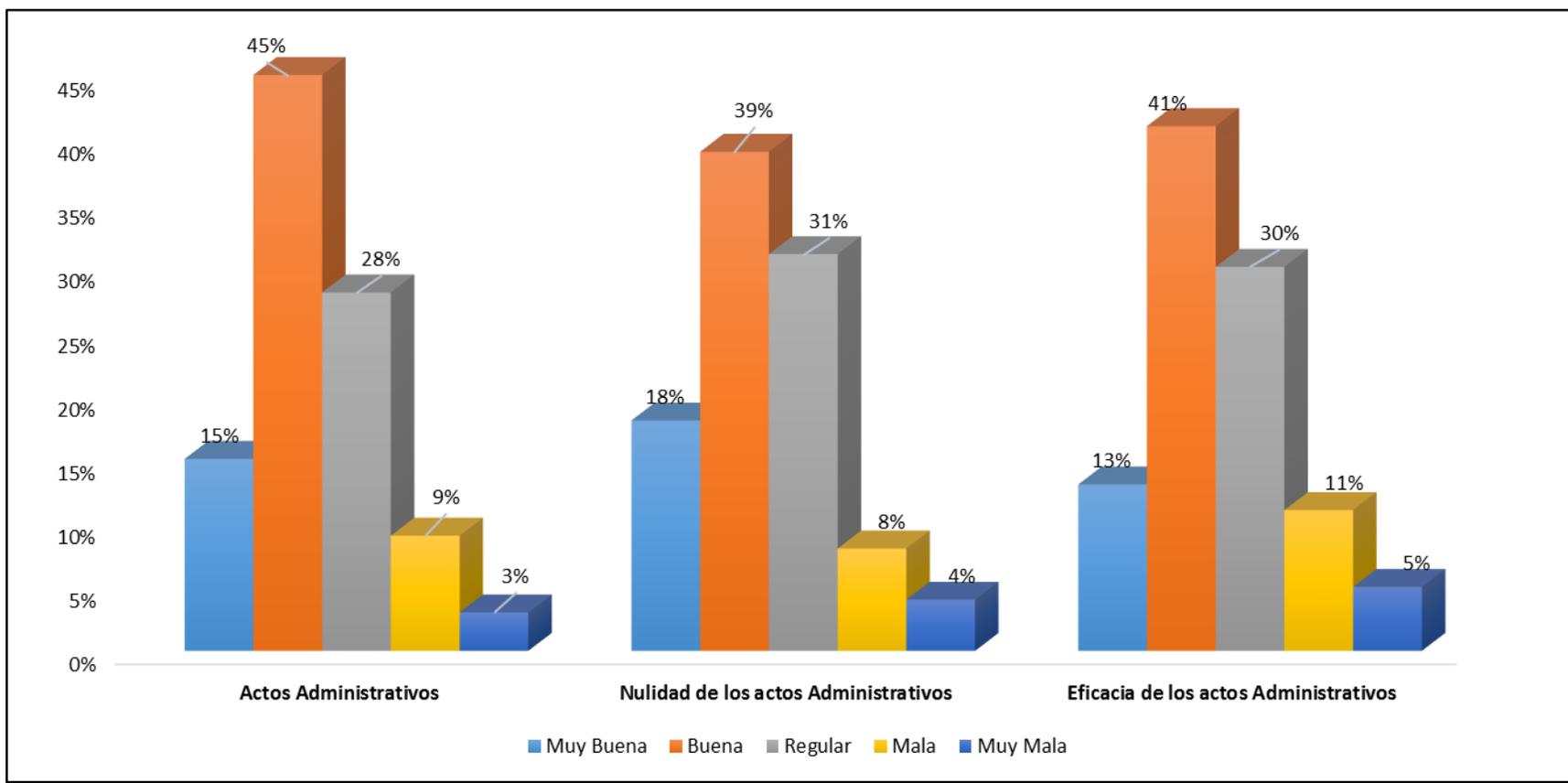


Figura N°2: Niveles de los puntajes obtenidos en las dimensiones de Texto Único de Procedimiento Administrativo de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Fuente: Tabla N° 3.

Tabla N° 4

Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la Calidad de Servicio en los Ciudadanos, de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy Buena	15	15%	12	12%	9	9%	17	17%	18	18%
Buena	18	18%	21	21%	22	22%	22	22%	26	26%
Regular	44	44%	41	41%	45	45%	34	34%	46	46%
Mala	15	15%	15	15%	13	13%	15	15%	8	8%
Muy Mala	8	8%	11	11%	11	11%	12	12%	2	2%
Total	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Interpretación:

De la tabla N° 4, se observa que, el 44% de los Ciudadano al cual se les entrevistó señalaron que, la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, brinda una regular calidad de servicio con respecto a la fiabilidad en su gestión, así mismo ocurre con respecto a la capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles, durante el año 2018.

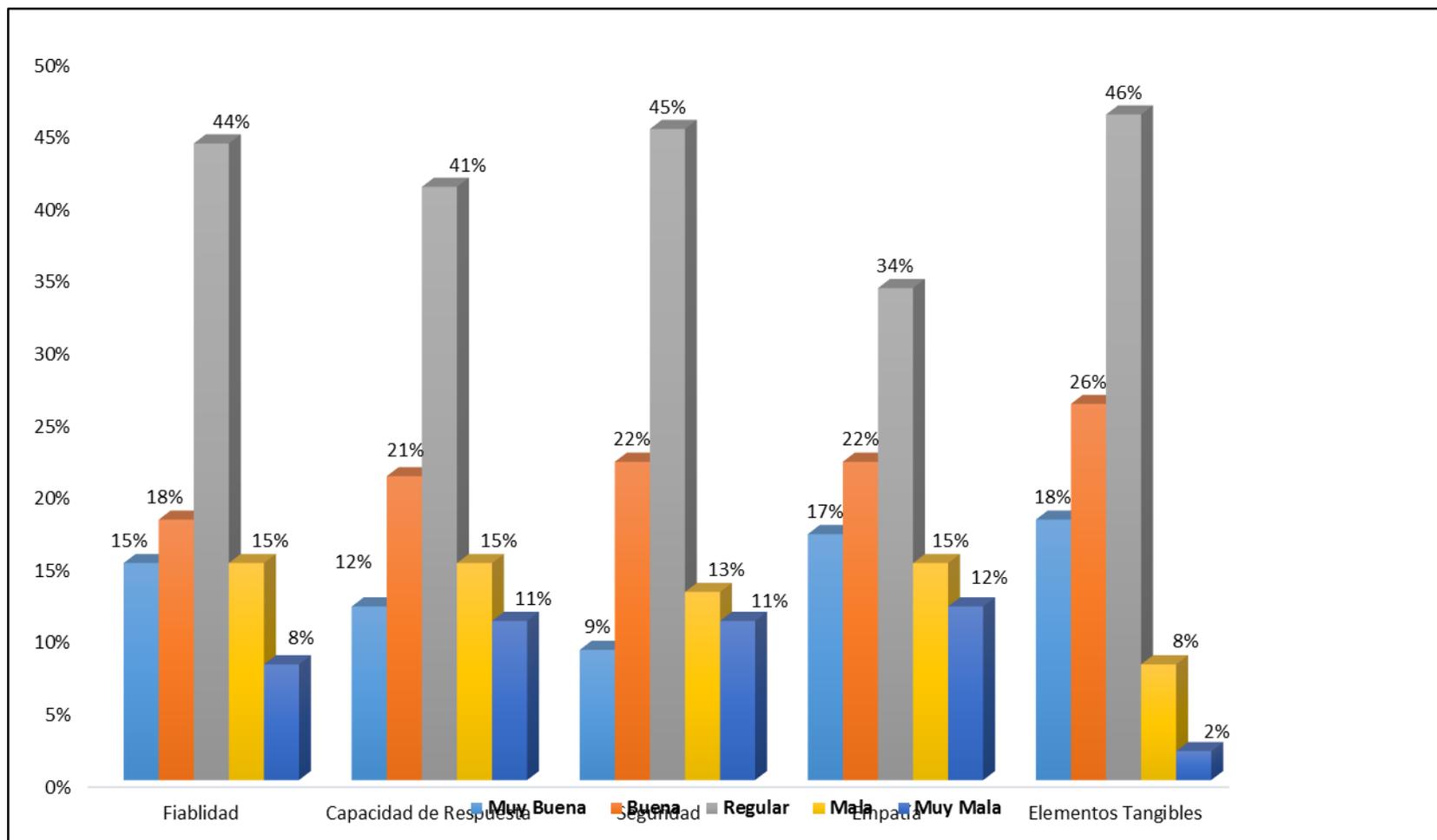


Figura N°3: Niveles de puntajes obtenidos en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Fuente: Tabla N° 4.

3.2. Prueba de Hipótesis

Tabla N° 5

Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), de los puntajes obtenidos de la Texto Único de Procedimiento Administrativo y sus respectivas dimensiones en la Calidad de Servicio en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Prueba no paramétrica	TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	CALIDAD DE SERVICIO	Actos Administrativos	Nulidad de los Actos Administrativos	Eficacia de los Actos Administrativos	
N	100	10	100	100	100	
Parámetros normales	Media	50.78	7.87	9.74	10.4	10.2
	Desv. Desviación	6.54	3.8	3.53	3.8	2.93
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.062	0.07	0.123	0.102	0.123
	Positivo	0.062	0.035	0.095	0.102	0.095
	Negativo	-0.06	-0.07	-0.123	-0.078	-0.123
Estadístico de prueba	0.062	0.07	0.123	0.102	0.123	
Sig. asintótica(bilateral)	,0033	,0015	,00021	,0061	,000	

Fuente: Instrumentos aplicados a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Interpretación:

En la Tabla 5 se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable Texto Único de Procedimiento Administrativo y sus respectivas dimensiones y la variable Calidad de Servicio, hay una alta significancia por cuanto se tiene un valor Sig. P < 0.05, por ello es una distribución estadística no normal, el cual se aplicará la prueba no paramétrica, haciendo uso del coeficiente de contingencia del estadístico de prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla N° 6

Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), de los puntajes obtenidos del Texto Único de Procedimiento Administrativo en la Calidad de Servicio y sus dimensiones, en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Prueba no paramétrica	TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles	
N	100	100	100	100	100	100	100	
Parámetros normales	Media	50.78	9.91	9.96	9.12	10.45	9.415	10.038
	Desv. Desviación	6.54	3.138	3.156	3.441	3.912	3.617	3.304
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.062	0.117	0.117	0.117	0.117	0.081	0.07
	Positivo	0.062	0.073	0.073	0.073	0.073	0.064	0.059
	Negativo	-0.06	-0.117	-0.117	-0.117	-0.117	-0.074	-0.07
Estadístico de prueba	0.062	0.07	0.117	0.117	0.124	0.031	0.07	
Sig. asintótica(bilateral)	,0033	,0015	,078	,0612	,065	,0016	,0010	

Fuente: Instrumentos aplicados a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, del 2018.

Interpretación:

En la Tabla 6 se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en la variable del Texto Único de Procedimiento Administrativo y la variable Calidad de Servicio con sus dimensiones respectivas, se puede observar que existe un alto nivel de significancia lo cual se tiene un valor Sig. $P < 0.05$, por lo tanto, se dice que es una distribución estadística no normal, el cual se aplicará la prueba no paramétrica, haciendo uso del coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall.

3.2.1 Prueba de la Hipótesis General:

H₁: El Texto Único de Procedimiento Administrativo genera influencia significativa en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca, 2018.

Tabla N° 7

Tabla de contingencia del Texto Único de Procedimiento Administrativo en la Calidad de Servicio en los Ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, 2018.

		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Buena	Muy Buena		
TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Buena	N	81	2	83
		%	69.0%	9.5%	78.6%
	Muy Buena	N	0	17	17
		%	0.0%	21.4%	21.4%
Total	N	81	19	100	
	%	69.0%	31.0%	100.0%	

Tau-b de Kendall (τ) = 0.780 Sig. P = 0.000 < 0.05, Rho de Spearman = 0.793

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N°3

Interpretación:

En la Tabla 7 se observa que, el 69.0%, de los Ciudadanos opinan que cuando el Texto Único de Procedimiento Administrativo, se desarrolle a un buen nivel, entonces la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca brindará también una buena calidad de servicio al ciudadano, Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.780$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.793; lo que demuestra que la Texto Único de Procedimiento Administrativo influye significativamente en la Calidad de Servicio en los Ciudadanos de la Municipalidad distrital de Jesús – Cajamarca 2018.

3.2.2 Prueba de la Hipótesis Específicas:

H₁: El Texto Único de Procedimiento Administrativo en cuanto a los actos administrativos genera influencia significativa en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca 2018.

Tabla N° 8

Tabla de contingencia de los actos administrativos en la Calidad de Servicio en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca, 2018.

			CALIDAD DE SERVICIO			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
ACTO ADMINISTRATIVO	Malo	N	2	0	0	2
		%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	Regular	N	17	12	0	29
		%	17.0%	12.0%	0.0%	29.0%
	Bueno	N	30	19	4	53
		%	30.0%	19.0%	4.0%	53.0%
	Muy bueno	N	9	6	1	16
		%	9.0%	6.0%	1.0%	16.0%
	Total	N	58	37	5	100
		%	58.0%	37.0%	5.0%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.756 Sig. P = 0.001 < 0.05 Rho de Spearman = 0.79

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N°3

Interpretación:

En la Tabla 8 se observa que, el 30.0%, de los Ciudadanos opinaron que, cuando con el Texto Único de Procedimiento Administrativo se realice un buen acto administrativo, entonces la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca brindará una regular calidad de servicio al ciudadano, Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.756$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.756; lo que demuestra que, la Texto Único de Procedimiento Administrativo con respecto al acto administrativo genera influencia significativa en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca 2018.

H2: El Texto Único de Procedimiento Administrativo en cuanto a nulidad de los actos administrativos genera impacto significativo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca 2018.

Tabla N° 9

Tabla de contingencia de la nulidad de los actos administrativos en la Calidad de Servicio en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca, 2018.

			CALIDAD DE SERVICIO			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
NULIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO	Muy Malo	N	1	0	0	1
		%	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	Malo	N	10	1	0	11
		%	10.0%	1.0%	0.0%	11.0%
	Regular	N	19	9	0	28
		%	19.0%	9.0%	0.0%	28.0%
	Bueno	N	21	16	2	39
		%	21.0%	16.0%	2.0%	39.0%
	Muy bueno	N	7	11	3	21
		%	7.0%	11.0%	3.0%	21.0%
	Total	N	58	37	5	100
		%	58.0%	37.0%	5.0%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0.729 Sig. P = 0.0000 < 0.05, Rho de Spearman = 0.691

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N°3

Interpretación:

En la Tabla 9 se observa que, el 21.0%, de los ciudadanos dijeron que cuando el Texto Único de Procedimiento Administrativo realiza una buena nulidad del acto administrativo, entonces la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca brindará una regular calidad de servicio al ciudadano, Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.729$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.691; lo que demuestra que, la Texto Único de Procedimiento Administrativo con respecto a la nulidad del acto administrativo genera influencia significativa en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca 2018.

H3: El Texto Único de Procedimiento Administrativo en cuanto a la eficacia de los actos administrativos genera impacto significativo en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca 2018.

Tabla N° 10

Tabla de contingencia de la eficacia de los actos administrativos en la Calidad de servicio en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca 2018.

			CALIDAD DE SERVICIO			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
EFICACIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS	Malo	N	4	1	0	5
		%	4.0%	1.0%	0.0%	5.0%
	Regular	N	23	11	3	37
		%	23.0%	11.0%	3.0%	37.0%
	Bueno	N	21	16	1	38
		%	21.0%	16.0%	1.0%	38.0%
	Muy bueno	N	10	9	1	20
		%	10.0%	9.0%	1.0%	20.0%
	Total	N	58	37	5	100
		%	58.0%	37.0%	5.0%	100.0%

Kendall (τ) = 0.801 Sig. P = 0.0045 < 0.05 Rho de Spearman = 0.715

Fuente: Información procesada de la base de datos, anexo N°3

Interpretación:

En la Tabla 10 se observa que, el 23.0%, de los ciudadanos dijeron que cuando el Texto Único de Procedimiento Administrativo realiza una regular eficacia de los actos administrativos, entonces la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca brindará una regular calidad de servicio al ciudadano, Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.801$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.715; lo que demuestra que, la Texto Único de Procedimiento Administrativo en cuanto a la eficacia de los actos administrativos genera influencia significativa en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús, de Cajamarca 2018.

IV. DISCUSION

Para la discusión de los resultados se trabajó con los datos de la muestra de 100 Ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús. Las variables que conforman la investigación son: Texto Único de Procedimiento Administrativo y calidad del servicio.

En la Tabla 7 se observa que, el 69.0%, de los Ciudadanos opinan que cuando el Texto Único de Procedimiento Administrativo, se desarrolle a un buen nivel, entonces la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca brindará también una buena calidad de servicio al ciudadano, Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.780$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.793; lo que demuestra que la Texto Único de Procedimiento Administrativo influye significativamente en la Calidad de Servicio en los Ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, durante el año 2018.

De la tabla N° 2, se observa que, el 49% de los Ciudadanos pertenecientes al distrito de Jesús - Cajamarca señalan que, el Texto Único de Procedimientos Administrativo que cuenta la Municipalidad es bueno y solo para el 5% de ellos les parece muy malo; Por otro lado, se observa que, el 45% en los Ciudadanos entrevistados señalan que la Municipalidad de Jesús, de Cajamarca ofrece una regular calidad de servicio.

De la tabla N° 3, se observa que, el 45% de los Ciudadanos señalaron que con respecto a los Actos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, son buenos; el mismo nivel sucede con respecto a la nulidad y eficacia de los actos administrativos durante el año 2018.

De la tabla N° 4, se observa que, el 44% de los Ciudadano al cual se les entrevistó señalaron que, la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, brinda una regular calidad de servicio con respecto a la fiabilidad en su gestión, así mismo ocurre con respecto a la capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles, durante el año 2018.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 69.0%, de los Ciudadanos opinan que cuando el Texto Único de Procedimiento Administrativo, se actualice y se desarrolle a un buen nivel, entonces la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca brindará también una buena calidad de servicio al ciudadano, El estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor= 0.780, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.793.
- Respecto al nivel de conocimiento del Texto Único de Procedimientos Administrativo, se observa que, el 49% de los Ciudadanos pertenecientes al distrito Jesús - Cajamarca señalan que, el Texto Único de Procedimientos Administrativo que cuenta la Municipalidad es bueno y solo para el 5% de ellos les parece muy malo
- Respecto al nivel de calidad del servicio, se observa que el 45% en los Ciudadanos entrevistados señalan que la Municipalidad de Jesús - Cajamarca ofrece una regular calidad de servicio
- De acuerdo al nivel de la dimensión Texto Único de Procedimientos Administrativo, se aprecia, el 45% de los Ciudadanos señalaron que con respecto a los Actos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, son buenos; el mismo nivel sucede con respecto a la nulidad y eficacia de los actos administrativos durante el año 2018.
- De acuerdo al nivel de la dimensión de calidad del servicio, se observa que el 44% de los Ciudadano al cual se les entrevistó señalaron que, la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca, brinda una regular calidad de servicio con respecto a la fiabilidad en su gestión, así mismo ocurre con respecto a la capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles, durante el año 2018.

VI. RECOMENDACIONES

- Al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, debe evaluar el cambio y actualización del Texto Único de Procedimiento Administrativo de la institución que preside, con el propósito de ofrecer una mejor Calidad del Servicio a la población.
- Al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, deberá evaluar el desempeño y eficiencia de los colaboradores de la institución, contribuyendo a brindar un servicio de calidad.
- Al Alcalde aprobará un plan de fortalecimiento de capacidades dirigido a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, a fin de reforzar sus capacidades en los procesos para el mejoramiento en la Calidad del Servicio que brindan en los trámites que realizan los ciudadanos.
- Al Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, evaluar los estándares de eficiencia y eficacia para mejorar los procesos que tiene el Texto Único de Procedimiento Administrativo, a través de la sistematización y aprovechamiento de tecnologías para la Calidad del Servicio de la institución.

REFERENCIAS

- Atao Huaman, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Economico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo-2015*. Andahuaylas.
- Coah Tapia, E. R. (2016). *Procesos Administrativos y La Satisfaccion del usuario de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, Año 2016*. Tacna.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigación*. México D.F.: McGRA W-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huaman Bedon, R. J. (2015). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Huaraz.
- Huancollo Chambi, J. L. (2018). *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco-Huancané-Puno,2017*. Huacho.
- Malca Jimenez, H. A. (2015). *El Sistema de Costos ABC y su mejora en la determinación de los costos en los procedimientos administrativos de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora en el año 2015*. Trujillo.
- Onesimo, M. N. (2011). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011* . Trujillo.
- Orlando, A. S. (2015). *Percepción de la Calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015*. Lima.
- Riqueros Ramirez, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-Abril-2017*. Caraz.
- Rojas Gutierrez, W. J. (2016). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, Año 2016*. Lima.

Anexo 1

Cuestionario del Texto Único de Procedimiento Administrativo

Edad: _____

Sexo: Masculino

Femenino

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer si el Texto Único de Procedimiento Administrativo esta actualizado y cumple con la realidad de la población en sus Actos Administrativos. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán renovar la realidad de la gestión pública y por ende la sociedad.

- Malo (1)
- Regular (2)
- Bueno (3)
- Muy Bueno (4)

ÍTEMS	Mala	Regular	Bueno	Muy Bueno
	1	2	3	4
ACTOS ADMINISTRATIVOS				
El TUPA cuenta con una organización para atender los actos administrativos				
La organización del TUPA contribuye a los actos administrativos en beneficio del contribuyente				
En el TUPA se contemplan las actividades y servicios que brinda la municipalidad de Jesús				
Las actividades y servicios que ofrece el municipio están actualizadas en el TUPA				
Los actos administrativos del TUPA se encuentran impresos y en la WEB				
NULIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS				
La nulidad de los actos administrativos se pueden dar si se encuentran vicios del acto administrativo				
Los vicios del acto administrativo se contemplan en el TUPA de la municipalidad del Rímac				
La omisión de algún requisito que contempla el TUPA puede dar nulidad del acto administrativo				
El TUPA refiere el silencio administrativo positivo en cumplimiento de la ley				
La municipalidad de Jesús incurre constantemente en vicios del acto administrativo por tener vacíos en el TUPA				

EFICACIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS				
El TUPA contiene por escrito los procesos eficaces como actos administrativos				
Existe satisfacción de los contribuyentes por la eficacia de los actos administrativos escritos en el TUPA				
La satisfacción del contribuyente es el reflejo de la eficacia de los actos administrativos				
Se cumple con los términos que están escritos en el TUPA de los actos administrativos				
El cumplimiento de términos es un indicador de la eficacia de los actos administrativos				

Cuestionario Calidad del Servicio

Edad: _____

Sexo: Masculino

Femenino

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de la calidad del servicio. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán renovar la realidad de la gestión pública y por ende de la sociedad.

- Malo (1)
- Regular (2)
- Bueno (3)
- Muy Bueno (4)

Calidad del servicio

	ÍTEMS	Mala	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4
	FIABILIDAD				
1	Los colaboradores realizan bien su trabajo				
2	Cuando existe un problema los colaboradores muestran interés en solucionarlo				
3	Los colaboradores demuestran transparencia e integridad				
4	Los colaboradores cumplen con la atención en el tiempo razonable				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5	El colaborador actúa siempre está capacitado para solucionar los problemas suscitados				
6	El colaborador ofrece un servicio rápido				
7	La actuación del colaborador es eficaz y eficiente				
8	El colaborador siempre está dispuesto a ayudar a sus compañeros				
	SEGURIDAD				
9	Los colaboradores transmiten confianza				

10	Los colaboradores son siempre amables				
11	Los colaboradores demuestran seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo				
12	Los colaboradores brindan información detallada				
	EMPATIA				
13	Los colaboradores ofrecen una atención personalizada				
14	Los colaboradores están disponibles en los horarios establecidos				
15	El colaborador se muestra atento a las inquietudes de los usuarios				
16	Los colaboradores se preocupan por los intereses de los usuarios				
	ELEMENTOS TANGIBLES				
17	Se cuenta con equipos de última tecnología.				
18	Se cuenta con un local apropiado y atractivo				
19	Los colaboradores tienen una apariencia pulcra				
20	Los colaboradores esta adecuadamente identificados (fotocheck, uniformes etc,)				

Anexo N° 2 Base de datos

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO

Nro. De Obs	Acto Administrativo	Nivel	Nulidad del Acto Administrativo	Nivel	Eficacia del acto administrativo	Nivel	TOTAL	Nivel
1	14	Muy Bueno	9	Regular	10	Regular	33	Bueno
2	13	Bueno	5	Muy Bueno	11	Bueno	29	Regular
3	10	Regular	9	Regular	16	Muy Bueno	35	Bueno
4	16	Muy Bueno	16	Muy Bueno	11	Bueno	43	Bueno
5	13	Bueno	10	Regular	12	Bueno	35	Regular
6	10	Regular	13	Bueno	13	Bueno	36	Bueno
7	8	Regular	8	Regular	8	Regular	24	Malo
8	12	Bueno	12	Bueno	16	Muy Bueno	40	Muy Bueno
9	10	Regular	7	Regular	10	Regular	27	Regular
10	4	Muy Bajo	8	Regular	10	Regular	22	Regular
11	11	Bueno	15	Muy Bueno	5	Malo	31	Bueno
12	7	Malo	15	Muy Bueno	12	Bueno	34	Bueno
13	14	Muy Bueno	10	Regular	10	Regular	34	Regular
14	13	Bueno	10	Regular	6	Malo	29	Regular
15	10	Regular	14	Bueno	8	Regular	32	Regular
16	11	Bueno	1	Muy Bueno	12	Bueno	24	Regular
17	6	Malo	4	Muy Bueno	9	Regular	19	Malo
18	10	Regular	5	Muy Bueno	10	Regular	25	Malo
19	2	Muy Bajo	9	Regular	12	Bueno	23	Malo
20	10	Regular	14	Bueno	8	Regular	32	Bueno
21	11	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	39	Bueno
22	13	Bueno	12	Bueno	7	Regular	32	Regular
23	13	Bueno	16	Muy Bueno	6	Malo	35	Bueno

24	13	Bueno	9	Regular	11	Bueno	33	Bueno
25	9	Regular	6	Muy Bueno	9	Regular	24	Regular
26	7	Malo	8	Regular	8	Regular	23	Regular
27	15	Muy Bueno	14	Bueno	12	Bueno	41	Bueno
28	14	Muy Bueno	10	Regular	16	Muy Bueno	40	Muy Bueno
29	9	Regular	14	Bueno	9	Regular	32	Regular
30	3	Muy Bajo	9	Regular	12	Bueno	24	Regular
31	11	Bueno	3	Muy Bueno	12	Bueno	26	Regular
32	10	Regular	7	Regular	13	Bueno	30	Bueno
33	8	Regular	8	Regular	6	Malo	22	Regular
34	13	Bueno	10	Regular	10	Regular	33	Bueno
35	11	Bueno	13	Bueno	7	Regular	31	Regular
36	6	Malo	11	Bueno	11	Bueno	28	Regular
37	11	Bueno	5	Muy Bueno	6	Malo	22	Muy Malo
38	8	Regular	11	Bueno	6	Malo	25	Malo
39	12	Bueno	9	Regular	9	Regular	30	Malo
40	5	Malo	9	Regular	14	Bueno	28	Bueno
41	11	Bueno	9	Regular	10	Regular	30	Malo
42	12	Bueno	10	Regular	9	Regular	31	Bueno
43	14	Muy Bueno	9	Regular	10	Regular	33	Bueno
44	13	Bueno	5	Muy Bueno	11	Bueno	29	Regular
45	10	Regular	9	Regular	16	Muy Bueno	35	Bueno
46	16	Muy Bueno	16	Muy Bueno	11	Bueno	43	Bueno
47	13	Bueno	10	Regular	12	Bueno	35	Regular
48	10	Regular	13	Bueno	13	Bueno	36	Bueno
49	8	Regular	8	Regular	8	Regular	24	Malo
50	12	Bueno	12	Bueno	16	Muy Bueno	40	Muy Bueno

51	10	Regular	7	Regular	10	Regular	27	Regular
52	4	Muy Bajo	8	Regular	10	Regular	22	Regular
53	11	Bueno	15	Muy Bueno	5	Malo	31	Bueno
54	7	Malo	15	Muy Bueno	12	Bueno	34	Bueno
55	14	Muy Bueno	10	Regular	10	Regular	34	Regular
56	13	Bueno	10	Regular	6	Malo	29	Regular
57	10	Regular	14	Bueno	8	Regular	32	Regular
58	11	Bueno	1	Muy Bueno	12	Bueno	24	Regular
59	6	Malo	4	Muy Bueno	9	Regular	19	Malo
60	10	Regular	5	Muy Bueno	10	Regular	25	Malo
61	2	Muy Bajo	9	Regular	12	Bueno	23	Malo
62	10	Regular	14	Bueno	8	Regular	32	Bueno
63	11	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	39	Bueno
64	13	Bueno	12	Bueno	7	Regular	32	Regular
65	13	Bueno	16	Muy Bueno	6	Malo	35	Bueno
66	13	Bueno	9	Regular	11	Bueno	33	Bueno
67	9	Regular	6	Muy Bueno	9	Regular	24	Regular
68	7	Malo	8	Regular	8	Regular	23	Regular
69	15	Muy Bueno	14	Bueno	12	Bueno	41	Bueno
70	14	Muy Bueno	10	Regular	16	Muy Bueno	40	Muy Bueno
71	9	Regular	14	Bueno	9	Regular	32	Regular
72	3	Muy Bajo	9	Regular	12	Bueno	24	Regular
73	11	Bueno	3	Muy Bueno	12	Bueno	26	Regular
74	10	Regular	7	Regular	13	Bueno	30	Bueno
75	8	Regular	8	Regular	6	Malo	22	Regular
76	13	Bueno	10	Regular	10	Regular	33	Bueno
77	11	Bueno	13	Bueno	7	Regular	31	Regular
78	6	Malo	11	Bueno	11	Bueno	28	Regular

79	11	Bueno	5	Muy Bueno	6	Malo	22	Muy Malo
80	8	Regular	11	Bueno	6	Malo	25	Malo
81	12	Bueno	9	Regular	9	Regular	30	Malo
82	5	Malo	9	Regular	14	Bueno	28	Bueno
83	11	Bueno	9	Regular	10	Regular	30	Malo
84	12	Bueno	10	Regular	9	Regular	31	Bueno
85	2	Muy Bajo	9	Regular	12	Bueno	23	Malo
86	10	Regular	14	Bueno	8	Regular	32	Bueno
87	11	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	39	Bueno
88	13	Bueno	12	Bueno	7	Regular	32	Regular
89	13	Bueno	16	Muy Bueno	6	Malo	35	Bueno
90	13	Bueno	9	Regular	11	Bueno	33	Bueno
91	9	Regular	6	Muy Bueno	9	Regular	24	Regular
92	7	Malo	8	Regular	8	Regular	23	Regular
93	15	Muy Bueno	14	Bueno	12	Bueno	41	Bueno
94	14	Muy Bueno	10	Regular	16	Muy Bueno	40	Muy Bueno
95	9	Regular	14	Bueno	9	Regular	32	Regular
96	3	Muy Bajo	9	Regular	12	Bueno	24	Regular
97	11	Bueno	3	Muy Bueno	12	Bueno	26	Regular
98	10	Regular	7	Regular	13	Bueno	30	Bueno
99	8	Regular	8	Regular	6	Malo	22	Regular
100	13	Bueno	10	Regular	10	Regular	33	Bueno

CALIDAD DE SERVICIO

Nro. De Obs	Fiabilidad	Nivel	Capacidad de Respuesta	Nivel	Seguridad	Nivel	Empatía	Nivel	Elementos Tangibles	Nivel	TOTAL	Nivel
1	12	Bueno	16	Muy Bueno	17	Muy Bueno	9	Regular	7	Regular	61	Bueno
2	16	Muy Bueno	7	Malo	7	Regular	9	Regular	17	Muy Bueno	56	Bueno
3	12	Bueno	10	Regular	4	Malo	5	Malo	8	Regular	39	Regular
4	5	Malo	12	Bueno	5	Malo	9	Regular	11	Bueno	42	Regular
5	11	Bueno	11	Bueno	8	Regular	7	Malo	12	Bueno	49	Regular
6	15	Muy Bueno	11	Bueno	14	Bueno	5	Malo	9	Regular	54	Regular
7	10	Regular	7	Malo	11	Bueno	6	Malo	12	Bueno	46	Regular
8	9	Regular	14	Muy Bueno	8	Regular	7	Malo	11	Bueno	49	Bueno
9	9	Regular	11	Bueno	4	Malo	12	Bueno	8	Regular	44	Regular
10	5	Malo	8	Regular	9	Regular	11	Bueno	6	Muy Bueno	39	Malo
11	9	Regular	3	Muy Bajo	9	Regular	16	Muy Bueno	11	Bueno	48	Regular
12	7	Malo	8	Regular	13	Bueno	12	Bueno	10	Regular	50	Regular
13	5	Malo	11	Bueno	9	Regular	5	Malo	11	Bueno	41	Regular
14	6	Malo	8	Regular	7	Regular	5	Malo	6	Muy Bueno	32	Regular
15	7	Malo	10	Regular	8	Regular	7	Malo	9	Regular	41	Bueno
16	12	Bueno	11	Bueno	16	Muy Bueno	12	Bueno	11	Bueno	62	Regular
17	11	Bueno	12	Bueno	11	Bueno	11	Bueno	4	Muy Bueno	49	Malo
18	16	Muy Bueno	16	Muy Bueno	9	Regular	7	Malo	5	Malo	53	Regular
19	12	Bueno	12	Bueno	10	Regular	12	Bueno	4	Muy Bueno	50	Malo
20	5	Malo	5	Malo	9	Regular	16	Muy Bueno	12	Bueno	47	Regular
21	5	Malo	11	Bueno	13	Bueno	7	Malo	12	Bueno	48	Regular
22	7	Malo	15	Muy Bueno	5	Malo	10	Regular	14	Bueno	51	Muy Bueno

23	12	Bueno	10	Regular	10	Regular	12	Bueno	13	Bueno	57	Regular
24	11	Bueno	9	Regular	10	Regular	11	Bueno	14	Bueno	55	Bueno
25	7	Malo	9	Regular	8	Regular	11	Bueno	7	Regular	42	Regular
26	12	Bueno	5	Malo	12	Bueno	7	Malo	13	Bueno	49	Regular
27	11	Bueno	9	Regular	11	Bueno	14	Muy Bueno	8	Regular	53	Regular
28	11	Bueno	7	Malo	9	Regular	11	Bueno	18	Muy Bueno	56	Bueno
29	7	Malo	5	Malo	14	Bueno	8	Regular	10	Regular	44	Regular
30	14	Muy Bueno	6	Malo	12	Bueno	3	Muy Bajo	10	Regular	45	Bueno
31	11	Bueno	7	Malo	11	Bueno	8	Regular	13	Bueno	50	Regular
32	8	Regular	12	Bueno	8	Regular	11	Bueno	13	Bueno	52	Muy Bueno
33	3	Muy Bajo	11	Bueno	12	Bueno	8	Regular	14	Bueno	48	Bueno
34	8	Regular	16	Muy Bueno	12	Bueno	10	Regular	8	Regular	54	Bueno
35	11	Bueno	12	Bueno	9	Regular	11	Bueno	8	Regular	51	Regular
36	8	Regular	5	Malo	8	Regular	12	Bueno	15	Muy Bueno	48	Regular
37	10	Regular	5	Malo	10	Regular	16	Muy Bueno	8	Regular	49	Malo
38	11	Bueno	7	Malo	7	Regular	12	Bueno	10	Regular	47	Regular
39	12	Bueno	12	Bueno	12	Bueno	5	Malo	11	Bueno	52	Regular
40	16	Muy Bueno	11	Bueno	9	Regular	11	Bueno	12	Bueno	59	Regular
41	12	Bueno	7	Malo	8	Regular	15	Muy Bueno	13	Bueno	55	Regular
42	5	Malo	12	Bueno	14	Bueno	10	Regular	13	Bueno	54	Muy Bueno
43	12	Bueno	16	Muy Bueno	17	Muy Bueno	9	Regular	7	Regular	61	Bueno
44	16	Muy Bueno	7	Malo	7	Regular	9	Regular	17	Muy Bueno	56	Bueno
45	12	Bueno	10	Regular	4	Malo	5	Malo	8	Regular	39	Regular
46	5	Malo	12	Bueno	5	Malo	9	Regular	11	Bueno	42	Regular
47	11	Bueno	11	Bueno	8	Regular	7	Malo	12	Bueno	49	Regular
48	15	Muy Bueno	11	Bueno	14	Bueno	5	Malo	9	Regular	54	Regular
49	10	Regular	7	Malo	11	Bueno	6	Malo	12	Bueno	46	Regular
50	9	Regular	14	Muy Bueno	8	Regular	7	Malo	11	Bueno	49	Bueno

51	9	Regular	11	Bueno	4	Malo	12	Bueno	8	Regular	44	Regular
52	5	Malo	8	Regular	9	Regular	11	Bueno	6	Muy Bueno	39	Malo
53	9	Regular	3	Muy Bajo	9	Regular	16	Muy Bueno	11	Bueno	48	Regular
54	7	Malo	8	Regular	13	Bueno	12	Bueno	10	Regular	50	Regular
55	5	Malo	11	Bueno	9	Regular	5	Malo	11	Bueno	41	Regular
56	6	Malo	8	Regular	7	Regular	5	Malo	6	Muy Bueno	32	Regular
57	7	Malo	10	Regular	8	Regular	7	Malo	9	Regular	41	Bueno
58	12	Bueno	11	Bueno	16	Muy Bueno	12	Bueno	11	Bueno	62	Regular
59	11	Bueno	12	Bueno	11	Bueno	11	Bueno	4	Muy Bueno	49	Malo
60	16	Muy Bueno	16	Muy Bueno	9	Regular	7	Malo	5	Malo	53	Regular
61	12	Bueno	12	Bueno	10	Regular	12	Bueno	4	Muy Bueno	50	Malo
62	5	Malo	5	Malo	9	Regular	16	Muy Bueno	12	Bueno	47	Regular
63	5	Malo	11	Bueno	13	Bueno	7	Malo	12	Bueno	48	Regular
64	7	Malo	15	Muy Bueno	5	Malo	10	Regular	14	Bueno	51	Muy Bueno
65	12	Bueno	10	Regular	10	Regular	12	Bueno	13	Bueno	57	Regular
66	11	Bueno	9	Regular	10	Regular	11	Bueno	14	Bueno	55	Bueno
67	7	Malo	9	Regular	8	Regular	11	Bueno	7	Regular	42	Regular
68	12	Bueno	5	Malo	12	Bueno	7	Malo	13	Bueno	49	Regular
69	11	Bueno	9	Regular	11	Bueno	14	Muy Bueno	8	Regular	53	Regular
70	11	Bueno	7	Malo	9	Regular	11	Bueno	18	Muy Bueno	56	Bueno
71	7	Malo	5	Malo	14	Bueno	8	Regular	10	Regular	44	Regular
72	14	Muy Bueno	6	Malo	12	Bueno	3	Muy Bajo	10	Regular	45	Bueno
73	11	Bueno	7	Malo	11	Bueno	8	Regular	13	Bueno	50	Regular
74	8	Regular	12	Bueno	8	Regular	11	Bueno	13	Bueno	52	Muy Bueno
75	3	Muy Bajo	11	Bueno	12	Bueno	8	Regular	14	Bueno	48	Bueno
76	8	Regular	16	Muy Bueno	12	Bueno	10	Regular	8	Regular	54	Bueno
77	11	Bueno	12	Bueno	9	Regular	11	Bueno	8	Regular	51	Regular
78	8	Regular	5	Malo	8	Regular	12	Bueno	15	Muy Bueno	48	Regular

79	10	Regular	5	Malo	10	Regular	16	Muy Bueno	8	Regular	49	Malo
80	11	Bueno	7	Malo	7	Regular	12	Bueno	10	Regular	47	Regular
81	12	Bueno	12	Bueno	12	Bueno	5	Malo	11	Bueno	52	Regular
82	16	Muy Bueno	11	Bueno	9	Regular	11	Bueno	12	Bueno	59	Regular
83	12	Bueno	7	Malo	8	Regular	15	Muy Bueno	13	Bueno	55	Regular
84	5	Malo	12	Bueno	14	Bueno	10	Regular	13	Bueno	54	Muy Bueno
85	9	Regular	14	Muy Bueno	8	Regular	7	Malo	11	Bueno	49	Bueno
86	9	Regular	11	Bueno	4	Malo	12	Bueno	8	Regular	44	Regular
87	5	Malo	8	Regular	9	Regular	11	Bueno	6	Muy Bueno	39	Malo
88	9	Regular	3	Muy Bajo	9	Regular	16	Muy Bueno	11	Bueno	48	Regular
89	7	Malo	8	Regular	13	Bueno	12	Bueno	10	Regular	50	Regular
90	5	Malo	11	Bueno	9	Regular	5	Malo	11	Bueno	41	Regular
91	6	Malo	8	Regular	7	Regular	5	Malo	6	Muy Bueno	32	Regular
92	7	Malo	10	Regular	8	Regular	7	Malo	9	Regular	41	Bueno
93	12	Bueno	11	Bueno	16	Muy Bueno	12	Bueno	11	Bueno	62	Regular
94	11	Bueno	12	Bueno	11	Bueno	11	Bueno	4	Muy Bueno	49	Malo
95	16	Muy Bueno	16	Muy Bueno	9	Regular	7	Malo	5	Malo	53	Regular
96	12	Bueno	12	Bueno	10	Regular	12	Bueno	4	Muy Bueno	50	Malo
97	5	Malo	5	Malo	9	Regular	16	Muy Bueno	12	Bueno	47	Regular
98	5	Malo	11	Bueno	13	Bueno	7	Malo	12	Bueno	48	Regular
99	7	Malo	15	Muy Bueno	5	Malo	10	Regular	14	Bueno	51	Muy Bueno
100	12	Bueno	10	Regular	10	Regular	12	Bueno	13	Bueno	57	Regular

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
OBJETIVO : TOPA y su influencia en la sociedad del Servicio
DIRIGIDO A : Cuadernos del Instituto de Jesús - Cajamarca
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Valente Saldana Yoni Mateo
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCENTE

VALORACIÓN : De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente


FIRMA DEL EVALUADOR

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Observaciones:	


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario

OBJETIVO

: Tipos y su influencia en la Salud del Servicio

DIRIGIDO A

: Ciudadanos del Distrito de Jesús - Cajamarca

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Layola Salvador, Esther Elizabeth

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister

VALORACIÓN

: De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación		Indicador
	1. No cumple con criterio	2. Bajo nivel	
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel		El ítem no es claro
	4. Alto nivel		El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)		Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)		El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)		El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)		El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	1. No cumple con criterio.		El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	2. Bajo nivel		El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	3. Moderado nivel		El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	4. Alto nivel		El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	1. No cumple con criterio		El ítem es relativamente importante.
	2. Bajo nivel		El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



FIRMA DEL EVALUADOR

1. o cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Observaciones:

Victor Inzú
 Mg. Victor Inzú Pereda Guzmán
 C.E.S.B.E. - 33
 PROFESOR DE LENGUAJES INDIGENAS
 NEZACA, PERU

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
OBJETIVO : TUPA Y SANEAMIENTO EN LA CIUDAD DEL SERVICIO
DIRIGIDO A : CASABANOS DEL DISTRITO DE JESSÁ - CASABALCA
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PEREZO GUDONIO, VICTOR IVAN
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MG FINANZAS

VALORACIÓN : De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente


Mg. Víctor Iván Peredo Gudonio
 COESP: 273
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 4
Matriz de consistencia

INTRODUCCION	MARCO METODOLOGICO			RESULTADOS	DISCUSION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<p>ANTECEDENTES: En cuanto a los antecedentes de la presente la investigación se encontraron. Así tenemos a Laínez (2016). En su Tesis Percepción del Texto Único de Procedimientos Administrativo y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital del Rímac; llega a la conclusión que existe relación entre la percepción y el Texto único de Procedimiento administrativo y el nivel de Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital del Rímac.</p> <p>(Coah Tapia, 2016), en su Tesis Procesos Administrativos y La Satisfacción del Usuario de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, Año 2016; el cual llega a la conclusión que se debería darse respuesta los tramites solicitados en un tiempo más corto, según el</p>	<p>VARIABLES</p>	<p>DIMENSIONES</p>	<p>INDICADORES</p>	<p>METODOLOGIA:</p>	<p>Los resultados que se encontraron han sido analizados de acuerdo a los objetivos e hipótesis que se propusieron al inicio de la investigación; razón por la cual se usó metodología cuantitativa, que permitió tabular de modo preciso los datos que se obtuvieron como resultado de la aplicación de cuestionarios, utilizamos para tal finalidad el coeficiente estadístico de Pearson.</p>	<p>Para la discusión de los resultados se trabajó con los datos de la muestra de 100 Ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Jesús. Las variables que conforman la investigación son: Texto Único de Procedimiento Administrativo y calidad del servicio.</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 69.0%, de los Ciudadanos opinan que cuando el Texto Único de Procedimiento Administrativo, se actualice y se desarrolle a un buen nivel, entonces la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca brindará también una buena calidad de servicio al ciudadano. El estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor= 0.780, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (P < 0.005) y un</p>	<p>-Al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, debe evaluar el cambio y actualización del Texto Único de Procedimiento Administrativo de la institución que preside, con el propósito de ofrecer una mejor Calidad del Servicio a la</p>
	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Texto Único de Procedimiento Administrativo.</p>	<p>Actos Administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización del TUPA. • TUPA contribuye y beneficia. • Tupa servicios y actividades. • Tupa impreso y web. 	<p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>El estudio es no experimental</p>				
	<p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</p> <p>Es un documento de Gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los</p>	<p>Nulidad de los Actos Administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nulidad del Acto Administrativo. • Vicios que contemplan en el TUPA. • Omisión de Requisitos en el TUPA. 	<p>DISEÑO:</p> <p>El diseño es correlacional causal</p>	<p>En la Tabla 7 se observa que, el 69.0%, de los Ciudadanos opinan que cuando el Texto Único de Procedimiento</p>	<p>brindará también una buena calidad de servicio al ciudadano. El estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor= 0.780, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (P < 0.005) y un</p>	<p>Texto Único de Procedimiento Administrativo de la institución que preside, con el propósito de ofrecer una mejor Calidad del Servicio a la</p>	
		<p>Eficiencia de los Actos Administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos y Actos Administrativos del TUPA. • Eficiencia y Satisfacción de los Actos Administrativos en el TUPA. • Términos del TUPA. 					

<p>análisis sobre cada trámite de las cuatro áreas que conforma la Sub-Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias; indicaron que existe un alto tiempo de demora y es en el Área de Adjudicaciones quien tiene mayor tiempo de demora esto repercute en el grado de satisfacción de cada administrado, también debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos administrativos a cada administrado.</p>	<p>administrados realizan ante sus distintas dependencias.</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Ordinal de tipo Likert:</p>			<p>POBLACION N:</p> <p>La población de la investigación, hace referencia al total de personas o elementos que se va a investigar, la cual está constituida por 100 ciudadanos de ambos sexos que viven en el Distrito de Jesús.</p>		<p>Administrativo, se desarrolla a un buen nivel, entonces la Municipalidad Distrital de Jesús de Cajamarca brindará una buena calidad de servicio al ciudadano, Por otro lado en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 0.780$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$) y un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.793; lo que demuestra que la Texto Único de Procedimiento Administrativo influye significativamente en la Calidad de Servicio en los Ciudadanos de la Municipalidad Distrital de</p>	<p>coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.793.</p> <p>-Respecto al nivel de conocimiento del Texto Único de Procedimientos Administrativo, se observa que, el 49% de los Ciudadanos pertenecientes al distrito Jesús - Cajamarca señalan que, el Texto Único de Procedimientos Administrativo que cuenta la Municipalidad es bueno y solo para el 5% de ellos les parece muy malo.</p> <p>-Respecto al nivel de calidad del servicio, se observa que el 45% en los Ciudadanos entrevistados señalan que la Municipalidad de Jesús - Cajamarca ofrece una regular calidad de servicio.</p> <p>-De acuerdo al nivel de la dimensión Texto Único de Procedimientos Administrativo,</p>	<p>población .</p> <p>- Al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, deberá evaluar el desempeño y eficiencia de los colaboradores de la institución, contribuyendo a brindar un servicio de calidad.</p> <p>-Al Alcalde aprobará un plan de fortalecimiento de capacidad dirigido a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, a fin de</p>
<p>(Malca Jimenez, 2015) En su tesis, El sistema de costos ABC y su mejora en la determinación de los costos en los procedimientos administrativos de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora en el año 2015; el cual llegó a la conclusión, se realizó la evaluación de la estructura de costos de la entidad mediante una entrevista, la Sub Gerente del área aseguró no tener un correcto sistema de costos para determinar con exactitud los precios de los procedimientos que emite el área que sub gerencia, se evidenció que en su totalidad los precios de los procedimientos administrativos cobrados por los servicios prestados eran tomados como referencia de otras municipalidades siendo los</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Influencia en la Calidad de Servicio</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</p> <p>Tiene como finalidad Brindar un servicio de Calidad a los Administrados y que estos conozcan de los diferentes servicios que brinda la Entidad.</p>	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo laboral de los Colaboradores. • Interés de los Colaboradores. • Transparencia e Integridad en los Colaboradores. • Tiempo Razonable en atención de los Colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de los Colaboradores. • Servicio de los Colaboradores. • Eficacia y eficiencia de los Colaboradores. 	<p>MUESTRA:</p> <p>La muestra participante está conformada por 100 ciudadanos de ambos sexos que viven en el Distrito de Jesús.</p>				
		<p>Capacidad de Respuesta</p>		<p>TECNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La encuesta • Análisis Documental 				
		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza de los Colaboradores. • Amabilidad de los Colaboradores. • Responsabilidad de los Colaboradores. 	<p>INSTRUMENTOS:</p>				

<p>precios de los servicios muy elevados con respecto a la realidad socioeconómica de sus pobladores.</p> <p>(Huaman Bedon, 2015) En su tesis, Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015, que llego a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad. Así mismo en el Figura N° 1 Realizando la prueba estadística chi2: con un nivel de significación del 5% (0.05), p-valor=0.000 podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es</p>	<p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Información de los Colaboradores. 	<p>El cuestionario</p>		<p>Jesús - Cajamarca, durante el año 2018.</p>	<p>se aprecia, el 45% de los Ciudadanos señalaron que con respecto a los Actos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, son buenos; el mismo nivel sucede con respecto a la nulidad y eficacia de los actos administrativos durante el año 2018.</p>	<p>reforzar sus capacidades en los procesos para el mejoramiento en la Calidad del Servicio que brindan en los trámites que realizan los ciudadanos.</p>
	<p>ESCALA DE MEDICION: Ordinal de tipo Likert</p>	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de los Colaboradores. • Empatía de los Colaboradores. 			<p>De la tabla N° 2, se observa que, el 49% de los Ciudadanos pertenecientes al distrito de Jesús - Cajamarca señalan que, el Texto Único de Procedimientos Administrativo que cuenta la Municipalidad es bueno y solo para el 5% de ellos les parece muy malo; Por otro lado, se observa que, el 45% en los Ciudadanos entrevistados señalan que la Municipalidad de Jesús, de</p>	<p>-De acuerdo al nivel de la dimensión de la calidad del servicio, se observa que el 44% de los Ciudadano al cual se les entrevistó señalaron que, la Municipalidad Distrital de Jesús de</p>	<p>-Al Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, evaluar los estándares de eficiencia</p>
		<p>Elementos Tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos multimedia. • Local Apropiado. • Apariencia adecuada de los Colaboradores. 					

<p>menor a 5% a una confianza de 95%.</p> <p>(Riqueros Ramirez, 2017)En su tesis Calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-Abril-2017, el cual concluyó es como resultado de la prueba de hipótesis entre ambas variables en estudio y donde el P_value es igual a 0,000 valor menor al del nivel de significancia al 5%; por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y por lo tanto, se debe de aceptar la hipótesis alternativa (Ha). Lo que nos permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa y buena entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas.</p> <p>(Atao Huaman, 2016)En su tesis Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015, el cual concluyó el valor de “sig” es de 0,002 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; y se afirma que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.</p> <p>(Orlando, 2015)En su tesis Percepción de la calidad de</p>						<p>Cajamarca ofrece una regular calidad de servicio.</p> <p>De la tabla N° 3, se observa que, el 45% de los Ciudadanos señalaron que con respecto a los Actos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, son buenos; el mismo nivel sucede con respecto a la nulidad y eficacia de los actos administrativos durante el año 2018.</p> <p>De la tabla N° 4, se observa que, el 44% de los Ciudadano al cual se les entrevistó señalaron que, la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, brinda una regular calidad de servicio con respecto a</p>	<p>Cajamarca, brinda una regular calidad de servicio con respecto a la fiabilidad en su gestión, así mismo ocurre con respecto a la capacidad de respuesta, seguridad y empatía y elementos tangibles, durante el año 2018.</p>	<p>y eficacia para mejorar los procesos que tiene el Texto Único de Procedimiento Administrativo, a través de la sistematización y aprovechamiento de tecnologías para la Calidad del Servicio de la institución .</p>
--	--	--	--	--	--	---	---	--

<p>servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015, que concluyó que respecto a la percepción de la Calidad de servicio el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho y el 80% de los encuetados indico estar satisfecho en cuanto a la calidad de servicio brindado por la Municipalidad de La Perla.</p> <p>(Rojas Gutierrez, 2016)En su tesis, Influencia de la Calidad del servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, Año 2016, concluyó Existe correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Para el 55.07% de los pobladores encuestados sobre calidad de servicio, solo califica en el nivel a veces, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique también en un nivel casi siempre, según la apreciación del 24.8% de los pobladores que participaron en el estudio, por cuanto se está validando la hipótesis general: "La Calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016".</p> <p>(Huancollo Chambi,</p>					<p>la fiabilidad en su gestión, así mismo ocurre con respecto a la capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles, durante el año 2018.</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>2018)En su tesis, Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco-Huancané-Puno 2017, concluyó que existe una influencia positiva débil del 0.482 muy significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se puede afirmar que la atención personalizada, los horarios de atención y la preocupación por los usuarios aun no tienen muy satisfechos a los usuarios que acuden a la Municipalidad de Tarco-Huancané-Puno.</p> <p>(Onesimo, 2011)En su tesis, Propuesta de un sistema de Gestión de Calidad para la Mejora del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque 2011, concluyo en la percepción general del servicio municipal la mayoría de los usuarios (el 57.8%), califican, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que reciben de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; quienes muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad, por no cubrir sus expectativas de recibir un buen servicio municipal</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--

VARIABLES:

Esta investigación debe ser sustentada teóricamente en Teoría clásica de la administración Benito Villanueva Haro (Perú) En su publicación acerca del divorcio entre el Estado y el Administrado. La Inactividad administrativa en el Perú y en el Derecho comparado: concluye que la inactividad administrativa constituye un divorcio entre el Administrado y la administración; llevando consigo la administración una posición de garante de la legalidad y un deber funcional por parte de los funcionarios y servidores.

José Fernández (Chile) En su Investigación la administración del Estado y las municipalidades en Chile considera que los Municipios Chilenos constituyen un servicio público y forman parte del Estado. No son considerados parte del gobierno, sino órganos encargados de la administración local, manteniendo con la administración central relaciones de subordinación y coordinación.

Henry Fayol (Francia) Sustenta la necesidad de contar con una adecuada estructura organizacional para poder obtener eficiencia en los resultados (Henry FAYOL, 1916).

Frederick Taylor (EE UU)

Sustenta la necesidad de poner énfasis en la función desempeñada por el operario para llegar a la eficiencia en los resultados (Frederick TAYLOR, 1911).

JUSTIFICACIÓN:

La presente investigación se justifica en orden cuantitativo, y encuentra su justificación en la omisión por parte de funcionarios, entre ellos el gerente municipal del Gobierno Local del Distrito de Jesús; así como de diversas Entidades del Estado, quienes desde años atrás hacen caso omiso a lo establecido legalmente y no aprueban o actualizan su Texto Único de Procedimiento Administrativo, causando un perjuicio en los administrados; ya que estos desconocen qué tipo de trámites se hacen en dicha Entidad, que requisitos son exigidos para la realización completa de cada trámite, la indicación y el monto de los pagos por concepto de derecho de trámite, etc.

Con el presente trabajo, se pretende contribuir con la actualización del Texto Único de Procedimiento Administrativo del Gobierno Local en mención, coadyuvando para su desarrollo y aprobación; para lo cual haremos llegar las pautas a seguir dentro del marco legal y por ende contribuir con los administrados para que

--	--	--	--	--	--	--	--

<p>inicialmente sean informados y por ende puedan recibir por esta Entidad un servicio de Calidad.</p> <p>PROBLEMA: ¿Cuál es la influencia del Texto Único de Procedimiento Administrativo en la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018?</p> <p>HIPÓTESIS: El Texto Único de Procedimiento Administrativo tiene influencia negativa en la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018.</p> <p>OBJETIVOS: Determinar la influencia del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018.</p> <p>ESPECIFICOS: -Analizar el Texto Único de Procedimientos Administrativos y su influencia en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018. -Verificar si el Texto Único de Procedimientos Administrativos influye en la calidad de los servicios de</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--

la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2018.							
--	--	--	--	--	--	--	--