



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los  
servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

**ASESORA:**

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (ORCID: 0000-0003-0851-4375)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO - PERÚ

2021

## Dedicatoria

Dedico este trabajo de manera muy especial a mi tía Arminda Salazar de Suxe y mi tío Antolino Suxe Fernández, quienes son padres excepcionales y siempre me inculcaron los principios y valores que son los pilares para alcanzar mis objetivos.

A mi madre Soila Angélica Salazar Chota, mi hermano Josue Nestor Castillo Salazar, mi sobrina Aitana Castillo Azañero.

A mis primos hermanos, Antonieta Suxe Salazar, Alex Suxe Salazar, Sonia Suxe Salazar, Silvia Suxe Salazar.

A mis sobrinos, Muriel, Jhon, Criss Lizeth, Criss Guissel, Daniel, Alexandra, Estefany, Antony, Alex.

A mi socia Maridza Cárdenas Murrieta, todos mis familiares, amigos, compañeros de estudios, Dios me los cuide y proteja siempre.

Regner Nicolás

## Agradecimiento

A mi docente, la Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, a mis colegas del Doctorado por la deferencia, apoyo y acompañamiento en el proceso y logro de la presente investigación; que sea siempre el camino, el propósito de nuestra felicidad y no solamente el éxito, la meta de nuestro existir; grandes bendiciones para todos.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población y muestra.....	23
3.4. Técnicas de recolección de datos .....	25
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Métodos de análisis de datos .....	30
3.7. Aspectos éticos .....	30
IV. RESULTADOS .....	32
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES .....	49
VIII. PROPUESTA .....	50
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS .....	66

## Índice de tablas

Tabla 1. Datos descriptivos de los ciudadanos, trabajadores y funcionarios del Municipio del Distrito de Morales.....	32
Tabla 2. Calidad de servicio, desde la percepción del ciudadano .....	34
Tabla 3. Calidad de servicio, desde la percepción del trabajador .....	36
Tabla 4. Calidad de servicio, desde la percepción del funcionario .....	39

## Índice de figuras

Figura 1. Definiciones de calidad relevantes.....	9
Figura 2. Características de los servicios.....	10
Figura 3. Nudos críticos que dificultan la calidad de servicio .....	41
Figura 4. Mapa de procesos de la Municipalidad de Morales.....	50
Figura 5. Modelo propuesto de gestión de la calidad del servicio .....	51

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito, proponer el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020. El tipo de investigación fue aplicada, el diseño descriptivo - propositivo, la muestra estuvo conformada por 09 funcionarios con cargo de jefaturas, 21 trabajadores y 157 ciudadanos; la técnica de recolección de datos fue el encuesta, el instrumento fue el cuestionario del modelo SERVQUAL, con la evaluación de la variable calidad de servicios definida por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988), a través de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Se concluyó que, la propuesta del modelo de gestión innovador mejorará la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, 2020, para la gestión de cambio en las distintas áreas involucradas que brindan servicios, con acciones estratégicas focalizadas en los nudos críticos identificados por los ciudadanos.

**Palabras clave:** Modelo de gestión innovador, calidad de servicio, servicios municipales, ciudadano, SERVQUAL.

## **Abstract**

The purpose of this research was to propose an innovative management model to improve the quality of services in the Municipality of the Morales District, 2020. The type of research was applied, the descriptive-purposeful design, the sample was made up of 09 officials in charge of headquarters, 21 workers and 157 citizens; The data collection technique was the questionnaire, the instrument was the SERVQUAL survey, with the evaluation of the quality of services variable defined by Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1988), through the dimensions tangible elements, reliability, capacity to response, security, empathy. It was concluded that the proposal of the innovative management model will improve the quality of services in the municipality of the Morales district, 2020, for the management of change in the different areas involved that provide services, with strategic actions focused on the critical nodes identified by citizens.

**Keywords:** Innovative management model, quality of service, municipal services, citizen, SERVQUAL.



## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, ciudadano, el estado lo realiza a través de diferentes organismos y en sus normas vigentes. No obstante, la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países es deficiente para brindar la calidad de sus servicios. La innovación se está convirtiendo en estos finales de tiempo en un aliciente de cambio para muchas instituciones públicas de los países más representativos de Europa o América del Norte, poniendo por delante el desarrollo de gobiernos basados en la innovación desde los locales, centrales hasta los nacionales tomando como punto de partida la sistematización de los procesos con el uso de la tecnología (Eriksson et al., 2017.p. 23)

En América Latina, existen experiencias similares menos conocidas, en Chile, México y Argentina que impulsaron una gestión innovadora. (Mauro et al., 2019. p. 34), siendo Chile, el de menor resultados de satisfacción a los usuarios, por no tener las herramientas para optimizar su gestión (Zhao et al., 2020, p. 34). Las deficiencias se dan en la mayoría de municipalidades del sur de América Latina, pero la innovación permitirá cubrir esa brecha. Los municipios, por su propia naturaleza, están enfocadas en la gestión directa y autónoma de los recursos que permitan implementar nuevas políticas y servicios en el sector de vivienda, turismo, salud, ambiente, por su mayor acercamiento con la población; sin embargo, existen deficiencias sobre todo en los lugares más alejados con menos recursos presupuestario y de personal con poca educación en gestión pública, generando insatisfacción por parte de los pobladores, que, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el país existen 1643 municipalidades.

Si bien es cierto, contamos con una política de modernización del estado que permite desarrollar servicios para satisfacer las necesidades, requerimientos y/o expectativas de los ciudadanos, éstas aún no se han implementado en un 100%. Tal es así, que el DS 004-2013-PCM, establece que las entidades públicas deben regirse bajo la estrategia de gobierno abierto, electrónico e interarticulado institucionalmente, para garantizar que la ejecución presupuestal sea eficiente y responda a estas demandas. Para ello exige que las entidades públicas inicien

el proceso de cambio de una gestión funcional o vertical, a una gestión por procesos u horizontal para resultados, de acuerdo a estándares internacionales de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Esta política propuesta por la Presidencia del Consejo de Ministros, está articulada al Centro de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) que garantiza que la visión de la organización esté alineada a la visión del gobierno regional, del país y del mundo, cuyo objetivo es generar calidad en el sistema educativo, en salud, seguridad, es decir, desarrollo sostenible en la región San Martín. (Durand Guevara, 2014. p. 43)

Asimismo, cuenta con presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, a través del Presupuesto por Resultados (PPR), que indica la ejecución de actividades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos sanmartinenses, donde incluye que, por metas cumplidas se asignará incentivos a los colaboradores, motivando a desarrollar un mejor desempeño laboral y por ende mejorar la calidad de los servicios.

Las municipalidades de la región San Martín han tenido deficiencias en el desarrollo y uso de los servicios orientados a los ciudadanos, Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Provincial de Moyobamba, San Martín, Picota, Lamas y Morales, quienes tienen una atención deficiente y denuncias por incumplimiento de obligaciones laborales, impedimento de accesibilidad para personas con discapacidad, falta de presencia del personal en horas laborales, entre otras quejas, que hacen deficiente la gestión pública.

En este escenario, el distrito de Morales no es ajena a esta realidad, cuenta con una Municipalidad que presenta deficiencias en la calidad del servicio que brinda al ciudadano, ello se pudo evidenciar en la focalización de las personas vulnerables identificadas por la institución, deficiente y que fueron beneficiadas aquellas que no lo requerían, además de la paralización de las actividades y servicios que brinda, sin acceso a información que sirva para afrontar condiciones de aislamiento, no cuenta con un sistema virtual que permita al ciudadano acceder al pago de los servicios y menos aún para la adquisición de los mismos, desde la concertación ciudad para realizar los presupuestos, desarrollando proyectos de bajo impacto y altos gastos sin obtener la rentabilidad social que se

requiere.

De allí, nace la necesidad de proponer un modelo de gestión innovador para garantizar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, OMAPED (Oficina municipal de atención a la persona con discapacidad), tránsito, transporte y seguridad vial, gestión ambiental, gestión de residuos sólidos, servicio de parques y jardines; con el fin de generar satisfacción al usuario externo y a los colaboradores de la institución.

Para el desarrollo de la investigación se propone como problema general: ¿De qué manera el modelo de gestión innovador mejorará la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?; asimismo se plantea los problemas secundarios, ¿Cómo estará caracterizada la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?, ¿Cuáles son los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?, ¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?, ¿Se podrá validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?

La presente investigación se justifica por conveniencia, ya que es importante, porque genera que la gestión administrativa se innove, en cuanto a la calidad de la atención que se brinde al ciudadano, la que debe estar enfocada a medir el resultado que se genera a través de los distintos servicios que brinda la municipalidad, los programas sociales y los proyectos de inversión que se desarrollan en el periodo de gestión. Socialmente es relevante porque permite tener un amplio conocimiento sobre la satisfacción del ciudadano, respecto a los servicios que brinda una municipalidad distrital, contribuyendo de manera positiva en el mejoramiento y fortalecimiento de las relaciones entre el ciudadano y la municipalidad distrital. El valor teórico es importante, ya que contribuye con información de mucha utilidad para las futuras investigaciones relacionadas a la innovación en la gestión de servicios de los gobiernos distritales, fortaleciendo el desarrollo de servicios y alineándose al cumplimiento de los resultados y la satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, tiene una gran implicancia práctica,

pues, permite aplicar nuevas estrategias que complementen la modernización y el fortalecimiento de las instituciones. Respecto a la utilidad metodológica, los procedimientos e instrumentos desarrollados podrán ser utilizados por otros investigadores. En el ámbito social, de implementarse el modelo innovador, la calidad de atención al ciudadano mejorará y por ende el ciudadano se sentirá satisfecho por la atención recibida.

Se dispone como objetivo general: Proponer el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020. Asimismo, los objetivos específicos: i) Caracterizar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020; ii) Identificar los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020. iii) Diseñar un Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de en el Municipio del Distrito de Morales, 2020; iv) Validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020. Finalmente se propone la Hipótesis General: El Modelo de gestión innovador que mejorará la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, es pertinente, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el propósito de sustentar la investigación se muestra estudios ya realizados en relación a la variable, considerando en el contexto internacional a la investigación de Rosero, A. (2019), *Administrative Management Models for the Municipal Autonomous Decentralized Government of the Canton Otavalo Imbabura Province*, (Artículo científico), Universidad Israel, Ecuador. La investigación se desarrolló con el enfoque metodológico, basado en la investigación cualitativa y cuantitativa, el tipo de estudio descriptivo; se aplicó la entrevista y la encuesta en una muestra de 160 empleados, llegando a la siguiente conclusión: Se precisó los elementos que conforman el modelo de gestión administrativa acorde a los requerimientos y necesidades de los sectores productivos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Otavalo.

Asimismo, Bukh & Svanholt (2019), *Empowering middle managers in social services using management control systems*, (Artículo científico), Universidad en Aalborg, Dinamarca, utiliza un enfoque de estudio de caso, basado en entrevistas con gerentes superiores y medios, así como documentos de estudios realizados en un municipio danés de tamaño mediano. Concluyó que el managers in social services (MCS), incluidos los sistemas de presupuesto y planificación, se pueden aplicar en los servicios sociales para ayudar a las administraciones intermedias a obtener controles presupuestarios estrictos y al mismo tiempo mejorar la calidad del servicio.

Del mismo modo Hughes & Peterson (2018), *Transforming Municipal Services to Transform Cities: Understanding the Role and Influence of the Private Sector*, (Artículo científico), University of Toronto, Toronto, Canada. Estudio con enfoque cuantitativo, método descriptivo, población y muestra 150 municipios, instrumento: la encuesta. Concluye que, la importancia de especificar y comprender la relación entre los gobiernos municipales y el sector privado para los resultados de las iniciativas de sostenibilidad urbana. Puede haber una variación significativa en esta relación que se extiende más allá de la prestación de servicios públicos versus privados, con implicaciones para la política y la administración de la sostenibilidad.

Por otro lado, Mirabal et al. (2018), *Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba*, (Artículo científico), Universidad Hermanos Saíz Montes de Oca, Pinar del Río, Cuba; metodología que lleva implícita un diagnóstico empírico, se aplicó el instrumento de la entrevista, a cuatro directivos. Conclusión: La realización del diagnóstico en el municipio Los Palacios permitió constatar que predomina una visión sectorial de la calidad de vida por lo que se adolece de un proceso de gestión pública de la calidad de vida con enfoque integral desde los gobiernos locales y la Administración Pública.

De otro modo, Czuba (2018), *Managing creativity in the activities of companies providing municipal services. Analysis of case studies from Poland*, (Artículo científico), Universidad de Silesia en Katowice, Polonia, la investigación descriptiva la población y muestra son 3 investigaciones, el instrumento, lista de cotejo. Concluye que, el llamado innovación abierta y el concepto de social invención. También es una solución pionera a escala europea. Por lo tanto, se ajusta a la llamada mejor práctica que son ejemplares para el desarrollo de la industria de servicios municipales en Polonia y en el extranjero.

Así también, Danilina et al. (2017), *Peculiarities of staffing provision of Russian municipal services' activity*, (Artículo científico), Universidad Politécnica Nacional de Investigación de Perm, Moscú, Rusia, métodos de análisis estadístico, análisis comparativo, análisis de referencias, los instrumentos aplicados fueron encuestas sociológicas y cuestionarios población, con una muestra de 126 trabajadores. Concluye que, se ha determinado que en el contexto de la reforma del gobierno local en Rusia es posible observar el déficit de empleados calificados y competentes la optimización de la gestión de su desarrollo es una condición esencialmente importante para la implementación exitosa de la reforma del gobierno local y la resolución de problemas locales.

Asimismo, Novikova et al., (2017), *E-government in the Stavropol region: Assessment of the level of citizens' satisfaction with the provision of public and municipal services*. (Artículo científico), Universidad Federal del Norte del Cáucaso, Stavropol, Federación Rus. La investigación sociológica se realizó sobre la base de muestreo probabilístico (aleatorio) en 5 municipios urbanos y 6

rurales de la región de Stavropol. Como método de recopilación de datos primarios, se utilizó una encuesta en forma de cuestionarios y entrevistas. Concluyó que, el modelo actual de la organización del "gobierno electrónico" en las entidades constitutivas de la Federación de Rusia es ineficaz y requiere una reorganización institucional de los mecanismos de cooperación interinstitucional.

Finalmente, Pastor-Seller, (2015), *Opportunities for participation in the policies of municipal social services in Spain*. (Artículo científico), Universidad Politécnica de Cataluña, España; metodología descriptiva, aplicada, con una población y muestra de 132 trabajadores, instrumento: el cuestionario. Concluye que, los gobiernos locales se deben integrar a las necesidades de la población de tal manera que permita la elaboración de servicios acordes con los cambios y procesos de crecimiento de su entorno.

En el contexto nacional tenemos a, Octavio & Cruz, (2016), *The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno*. (Artículo científico), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Concluye que, el colaborador de la municipalidad que tiene altos conocimientos, buena actitud y aptitud, genera cambios y aporta a mejorar la calidad de los servicios públicos por ello la importancia de fortalecer las competencias de los servidores municipales.

Así también la administración pública empieza a tener más importancia como ciencia a finales de siglo veinte e inicios de siglo veintiuno, siendo los primeros la ciencias camerales como el inicio, la corriente del estado absolutista. Luego de ello se dio la Revolución de Francia que finaliza en el siglo dieciocho, donde se fundamentan las acciones de gobernabilidad y los gobernantes, así también a través del uso de la constitución, y las acciones que realizan el proyecto político, es allí donde nace la administración pública; sin embargo en ese momento no se tomó atención a enriquecer la teoría que sería la base de que es la administración pública como una ciencia, tampoco en las escuelas así también en los centros superiores de estudio, no se le brindó la importancia que merecía, pues los contenidos curriculares con las justas trataban escuetamente dichos tema recién a partir de mediados de siglo veinte, como así también entre lo primero 10 años

del siglo diecinueve se inicia la gestión pública y empieza a ser tratada como ciencia, Carlos Juan Bautista Bonnin en sus "Principios de Administración Pública", quien se preocupó en lograr que se condujera como una ciencia (Galindo, 2000; p. 324).

La calidad de los servicios se ve enfrascada en el proceso que realizan las entidades, con la finalidad de brindar el mejor servicio de atención a los usuarios, el cual es uno de los objetivos institucionales; sin embargo, el centro de todo cambio debe estar en las necesidades del usuario (Casanova, 2014; p. 32).

Es importante recalcar el concepto de calidad de servicio que tiene la definición formada por muchos autores, además de la actualmente brindada por la RAE, sin embargo, los autores más reconocidos y experimentados en los distintos campos y regiones del mundo, lo han definido desde diferentes puntos, pero también con la exigencia que requiere el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, tomando en cuenta que la evolución de las mismas siempre serán afectados por el desarrollo de las tecnologías, la globalización y las tendencias del usuario que cada vez está más comunicado y buscando nuevas normas y métodos para adquirir información veraz y actual (Garvin, 1988, p. 25).

Para mejorar la calidad de los servicios de una institución se debe tener definidos los conceptos y los procesos por los cuales se ha pasado a través de los años, generando cambios y mejoras importantes para lograr un mejor desempeño de las organizaciones; se establece también las filosofías y la evolución de las mismas desde las perspectivas de los funcionarios y además de las perspectivas del usuario o consumidor de los servicios, es subjetivo poder determinarlo, se estableció a través del tiempo en el siguiente cuadro:



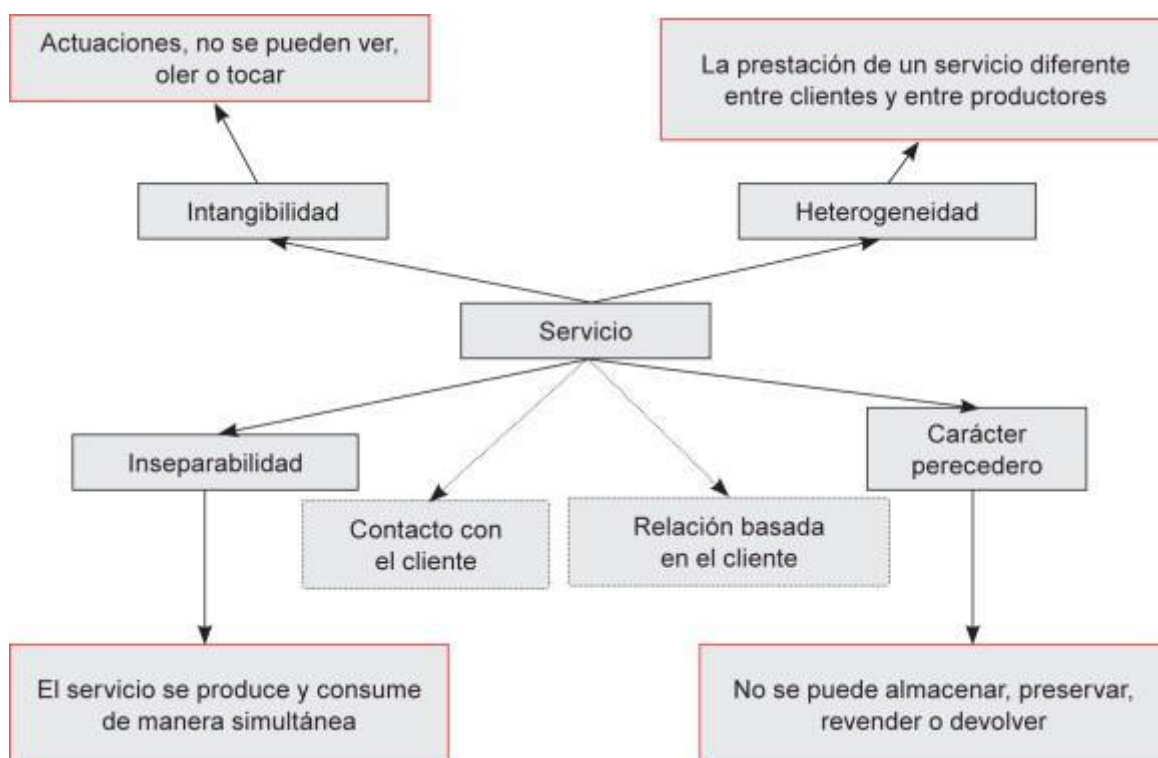
Autor	Año	Definición	Etapa
Shewhart	1931	La calidad sería como una medición numérica, para hacer posible ver si la calidad de un producto difiere de otro, entre dos periodos de comparación, y para determinar si las diferencias son mayores y son producto del azar.	CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD INSPECCIÓN DE LA CALIDAD ASSEGURAMIENTO DE LA CALIDAD CALIDAD COMPETITIVA CALIDAD ESTRATEGIA
Feigenbaum	1951	Calidad no tiene el significado popular de "mejor" en un sentido absoluto. Significa "lo mejor para ciertas condiciones del cliente". Estas condiciones son: (a) el uso real y (b) el precio de venta del producto. La calidad del producto no puede ser considerada aparte del costo del producto.	
Abbott	1955	Calidad al igual que el precio debe ser considerada en un mercado competitivo.	
Feigenbaum	1961	La calidad del producto se puede definir como la combinación de las características del producto de la ingeniería y la producción que determinan el grado en que el producto en uso satisfaga las expectativas del cliente.	
Juran	1974	Introdujo una definición ampliamente utilizada de la calidad, la aptitud para el uso, que describió como el grado en que un producto sirve con éxito a los propósitos del usuario.	
Taguchi	1979	La calidad es la pérdida que un producto causa a la sociedad después de ser enviado, aparte de las pérdidas causadas por su función intrínseca. Es decir no cumple con el objetivo especificado.	
Tuchman	1980	Sostiene que la calidad significa la inversión de la mejor habilidad y el esfuerzo posible para producir los mejores y más admirables resultados posibles.	
Zeithaml	1988	La calidad puede ser definida en términos generales como la superioridad o excelencia.	
Crosby	1988	La calidad es la conformidad con los requisitos, implica conocer y aplicar cuatro criterios: cumplimiento de los requerimientos, la prevención, un estándar de cero defectos y la medición de la misma sería el precio del incumplimiento.	
Deming	1989	La calidad solo puede definirse en función del sujeto y reside en la traducción de las necesidades futuras del usuario a características evaluables, de forma que el producto se pueda diseñar y fabricar para proporcionar satisfacción por el precio que el sujeto tenga que pagar.	
Pirsig	1992	Definir la calidad como excelencia significa que se entiende "por delante de la definición... como una experiencia independiente directa de y antes de abstracciones intelectuales".	
Dale, Van der Wile, & Iwaarden	2007	Las diferentes definiciones de calidad se pueden reducir a cualquiera que cumpla los requisitos y las especificaciones o satisfaga y deleite al cliente.	
NTC-5555	2007	Grado en que un conjunto de características (véase el numeral 3.5.1 NTC-ISO 9000) inherentes cumple con los requisitos (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO 9000), es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO 9000).	
NTCGP 1000:2009	2009	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.	
			CALIDAD HACIA LA EXCELENCIA

**Figura 1.** Definiciones de calidad relevantes.

Fuente: Elaboración propia a partir de Reevese y Bednar (1994), Crosby (1988), Deming (1989), Zeithaml (1988) y Dale et al. (2007).

Según Garvín (1988), la calidad evolucionó paulatinamente y cada etapa de su complementación es mutua, la primera etapa es la inspección, en la cual se pone mayor énfasis en la igualdad del producto, para ello, se usa indicadores que permitirán establecer la estandarización del mismo. Como segundo, se encuentra el control de calidad estadístico, donde mediante cálculos, se establece el control de lotes. El tercero está relacionado con la calidad, que se enfoca desde el mercado en todo los procesos, el consejo sigue manteniéndose y con el tiempo

se acoplaron nuevos términos que detallaremos a continuación:



**Figura 2.** Características de los servicios.

Fuente: elaboración propia a partir de Zeithal et al. (1985) y Pride y Ferrel (2010).

En cuanto a la Calidad en la Gestión de la Administración Pública, no solo se trata de aplicar técnicas modernas y de éxito, con procesos de mejora continua, se tiene que rediseñar las técnicas con los que se brinda el servicio público, desde el nuevo escenario político, con las tendencias de innovación, brindando acceso al ciudadano para su participación, por lo cual podemos indicar que la calidad de servicio en las instituciones públicas está muy relacionado a las políticas. (López Camps, 1998)

Por otro lado, la gestión para un emprendedor público debe hacer frente al riesgo y la incertidumbre como componentes del entorno de la gestión pública; las decisiones y sus desarrollos deben observarse, evaluarse y, en el caso de las medidas de expectativas adversas, establecerse para minimizar las consecuencias negativas para la ejecución sostenible de las operaciones en la administración pública (Bodemann et al., 2015. p. 23).

Como también indica Guenduez et al. (2020), en la gestión pública, resaltar las percepciones y la comprensión de los administradores públicos, puede ayudarlo a uno, a comprender mejor por qué los usos de facto de los grandes datos siguen siendo muy limitados en el sector público, ya que proporcionan información importante sobre cómo los responsables de implementar y usar grandes datos realmente interpretan y entienden para los restos en las instituciones.

Asimismo, en los modelos de gestión de calidad desarrollados en el mundo, Esta idea de «mejora continua» se debe integrar en la estrategia de la institución y en su estilo de trabajo. Deming lo explica comparándolo con un círculo (PDCA = Planear, Hacer, Controlar, y Actuar) que gira sobre sí mismo, repitiendo secuencialmente esos procesos de mejora. Juran lo expresa a través de su famosa trilogía (Planificar la calidad, Controlar la calidad y Mejorar la calidad), que en definitiva viene a significar lo mismo. Se trata en todo caso de caminar en pos de lo que algunos expertos denominan «espiral de la excelencia». Pero, como señala muy acertadamente Udaondo, la perfección inalcanzable a la que se debe tender, supone, entre otras cosas, alcanzar la máxima calidad con un coste mínimo, cualidades en ocasiones difícilmente compaginables, por lo que, las instituciones deben definir «el punto óptimo que supone para ellas un equilibrio entre coste y calidad para el suministro de un determinado producto o servicio». En la adecuada elección de ese punto, y la aceptación que gracias a él otorgue el mercado, radica, desde un sentido práctico, esa perfección o excelencia institucional.

Según Gobena, (2019), el trabajador municipal es quien brinda y abandera la calidad de servicios, porque s quien brinda las condiciones para que el ciudadano obtenga un experiencia satisfactoria, permitiendo el acceso continuo del ciudadano.

Asimismo, Yildirim, Ozcan, & Yildirim (2019), indican que son los ciudadanos quienes deben hacer la evaluación de los servicios, para lograr conocer las condiciones que lo favorecen, es él quien valora a través de su percepción logrando satisfacer las expectativas.

Del mismo modo, Benito, Faura, Guillamón, & Ríos (2019), indican que con el uso de políticas unidas y convergentes se puede mejorar la calidad de los servicios en las instituciones públicas, logrando cambios en favor del ciudadano.

Por otro lado, Psomas, Vouzas, Bouranta, & Tasiou (2017), sostienen que la satisfacción laboral, brinda una mejor calidad en los servicios, las autoridades deben sumar en el desarrollo de los mismos, para que así los ciudadanos se sientan más satisfechos, por ello, la importancia de tener trabajadores con óptimas condiciones.

Igualmente, Yashar, Hossein, & Alireza (2017), indican que, la calidad de los servicios brindados en la categoría de necesidades básicas es inherente en los municipios por lo cual deben ser prioritarios, de no ser así, tendrán un impacto negativo en la satisfacción de los ciudadanos.

Además, Alharbi & Sayed, (2017), menciona que la calidad del servicio se encuentra basado en las habilidades que tiene el personal de las municipalidades para brindarlo, por lo que tienen que estar constantemente capacitados; también el desarrollo de estrategias mediante el uso de incentivos permite el incremento del nivel de calidad de los servicios en las municipalidades.

Asimismo, Lo Storto, (2016), concluye que la inversión pública debe generar calidad de los servicios en los municipios de Italia, pero aún existe mucha ineficiencia en varios de ellos, y son causadas por el rendimiento laboral en decrecimiento.

Por otro lado, Mhlongo, Nzimakwe, Naidoo, & Munapo, (2016), indican que, la calidad del servicio que brindan en los centros de atención al cliente de Sizakala dentro del Municipio Ethekwini de Sudáfrica, tienen que mejorar su dimensión de capacidad de respuesta y la importancia de tener como prioridad el fácil acceso de los servicios. Asimismo, Suwandej, (2015), menciona que, los factores que determinan el modelo de gestión de calidad en las municipalidades e instituciones de Rajabhat, Tailandia, para que sean de éxito requieren de autoridades que sean líderes, realicen un adecuado entrenamiento; se complementen con una adecuada estructura organizacional; desarrollo de la comunicación interna y

externa; generar incentivos; realizar de forma continua las mediciones y evaluación; y generar el trabajo en equipo.

**Finalidad de la calidad de servicio en las municipalidades:** Busca impactar en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos a través de servicios confiables, realizados por trabajadores capacitados, enfocados a mejorar las condiciones internas (trabajadores) y externas (ciudadanos) de la institución.

La gestión pública ha pasado por distintos procesos, sin embargo, el estudio de la misma se remonta desde los continentes y países más renombrados y destacados. En el Perú o América Latina en general, es necesario remontarse a los antecedentes formales de esta disciplina: los estudios cameralistas del siglo xviii en Europa Central (principalmente en Prusia) y en el estudio la ciencia de la Policía en Francia. Sin embargo, poco más de siglo y medio después, en Estados Unidos surgieron importantes aportaciones que se centraron en el desarrollo de fórmulas y métodos científicos para dar mayor eficiencia y eficacia al funcionamiento del gobierno. A partir de este momento se desarrolla un intercambio de ideas entre el enfoque formalista europeo y el enfoque pragmatista americano, constituyendo ambos, las principales referencias para el estudio de la evolución de la Administración Pública en México. Por lo anterior, en este capítulo se describe la problemática a la que se enfrenta la Administración Pública como disciplina autónoma, así como su evolución en cuatro países que tuvieron, y mantienen, una influencia determinante en los estudios de la disciplina en nuestro país: Alemania, Francia, España y Estados Unidos. También se describen las influencias recíprocas entre las diversas corrientes europeas y norteamericanas en el campo de la Administración pública (Díaz, 2018, p. 3- 24).

Asimismo, se menciona a los países de Europa a Inglaterra, que ha experimentado una evolución aparte de la generalidad del continente europeo y donde el pragmatismo, erigido en principio de la administración, desestima los ensayos teóricos, y donde el Derecho Administrativo es poco considerado, el desarrollo del estudio de la Administración Pública en Europa ha tenido los siguientes rasgos característicos: El interés casi exclusivo por la Administración Pública hasta fines de los años sesenta. La enorme preponderancia académica

del Derecho Administrativo, que eclipsó durante largo tiempo cualquier investigación no jurídica de la Administración. (Díaz, 2018, p. 3- 24).

Un gobierno que se encuentra enfocado en desarrollar un país, contiene capacidad para proyectar, implementar y ejecutar acciones estratégicas, midiendo constantemente las metas económicas además de las metas sociales, utilizando las métricas de información que brindan los sistemas integrados de las instituciones modernas que tienen efectividad y sobre todo son transparentes, porque tienen las cuentas de rendición al alcance del ciudadano, acorde con las leyes del estado, para poder ejecutar dichas estrategias la institución tiene que interactuar con su entorno involucrando de manera oportuna a las organizaciones. La capacidad de gestión pública y la calidad de los servicios públicos, tiene como base la modernización de los procesos y ello va de la mano con las competencias y capacitación de los trabajadores; por lo cual, las buenas políticas públicas son las que fortalecen y mejoran las condiciones de las instituciones, retomando el contexto de un estado legítimo, que se cimienta en el uso de la leyes, en entregar un producto y resultado que provienen de dichas políticas, a través de la democracia. La competencia del estado es brindar servicios óptimos y dar soluciones a los problemas comunes de manera efectiva y eficiente, lo cual da sentido céntrico a todo gobierno (Máttar, 2014, p. 34).

Asimismo, en aras de lograr la modernización de las instituciones, se propuso la norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, en función a la Ley N° 27658, y tiene como finalidad brindar a todas la entidades una herramienta de gestión que está destinada a mejorar la condición de los bienes y los servicios que se desarrollan para mejorar las condiciones de calidad de vida de las personas, donde establece que la calidad de servicio debe satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos; en otras palabras dichos productos y servicios deben ser adaptados a los fines y propósitos con los que los usuarios desean obtener.

Así también las entidades deben organizarse para lograr alcanzar la valoración positiva en consideración a la calidad que percibe del bien o servicio que le brinda

la institución pública, para lo cual se considera el Modelo para la gestión de la calidad de Servicio, que tendrá los siguientes componentes a) Conocer la necesidades y expectativas del ciudadano; b) Identificar el costo del servicio; c) fortalecer el servicio; d) Realizar la medición y el análisis de la calidad de los servicios; e) Liderazgo y el compromiso de los funcionarios de la Alta Dirección; y f) Crear una cultura de calidad de servicio. Estos 2 últimos, deben considerarse acciones transversales, con el fin de instaurar la mejora de las condiciones de los bienes y servicios prestados (PCM, 2019, p. 20 -45).

Hasta la fecha, los gerentes públicos han sido descuidados en la literatura. Esto es sorprendente, porque una fuente común de fracaso en los proyectos públicos de TI es la falta de atención para comprender las cogniciones de los gerentes como posibles predictores de participación y promoción positiva para el cambio inducido por TI en las administraciones públicas (Guenduez et al., 2020. p. 45).

Finalmente, se presenta las dimensiones de la calidad de Servicio. En relación a los elementos tangibles, término basado en la palabra griega “tangibilis”, que traducido quiere decir “lo que se puede tocar”, proyectan seguridad a los clientes a través de condiciones físicas; también pueden ser representadas por imágenes, que se usan para mejorar la calidad del servicio, las instituciones enfatizan su uso como una estrategia para brindar un servicio óptimo y son incluidos dentro del servicio al cliente que visita el establecimiento, para ser atendido (López, 2002)

Son las condiciones físicas que ostentan las instalaciones a través, del equipo y maquinaria, trabajadores y el material de atención visible para brindar los servicios al usuario. Los elementos tangibles en una institución deben ser basados en las necesidades y las condiciones que requiere el usuario, con la modernización de los procesos que se implementen, acordes con el desarrollo y agilidad que permita brindar la satisfacción en el usuario y la resolución de sus problemas, de fácil acceso y entendimiento del mismo.

Asimismo la fiabilidad, está basada en el cumplimiento y aseguramiento del cumplimiento sobre las condiciones del servicio, es decir, que la institución debe generar confianza en el usuario para resolver sus problemas Elgueta y Figueroa

(2012), teniendo la precisión y la seguridad proyectada en cada proceso del servicio, es decir las instituciones deben cumplir con las condiciones establecidas en sus documentos normativos de los servicios; en este caso el TUPA, el cual debe estar actualizado y totalmente normado bajo las condiciones que requiere la población. Duque (2005), también indica que es la capacidad de realizar un servicio ofrecido de manera que genere confianza y meticulosamente elaborado para el usuario, tomando en cuenta las condiciones mínimas y detalles que generen el mayor alcance a los ciudadanos. (Velázquez, 2012, p. 45).

En la disciplina del marketing surge un gran interés por la gestión de las relaciones a largo plazo, con otros canales o dimensiones relacionados con los bienes o servicios, proporcional a la relación entre la calidad y el servicio. Este estudio determina cómo se desarrollan y se establecen estas relaciones y por qué analizar el papel que ejerce en ella la confiabilidad. Así, la confiabilidad es el conjunto de indicadores utilizados para medir estos constructos dados.

La capacidad de respuesta, que debe considerarse en la competencia del trabajador público para solucionar las inquietudes que tiene el usuario sobre los servicios que brinda la institución, tiene que ver con el tiempo que se efectúa el servicio; es decir el cumplimiento de los tiempos establecidos, y una mejor capacidad de respuesta (Duque, 2005. P. 342).

También, brindar el buen servicio al usuario, implica además, cumplir con los requisitos de solucionar inquietudes, algunas preguntas del cliente o algunos problemas que se pueden ocasionar al momento de entrega, es decir las instituciones deben ser capaces de responder a los requerimientos del usuario para que la entrega de los servicios ocasione beneficios favorables.

Para Cottle (2000), es importante la actitud de quien brinda el servicio, de manera oportuna, de tal forma que las condiciones del servicio se vean óptimas y el usuario cubra sus expectativas en relación al servicio público recibido.

Por su parte Denton (2000), sostiene que las instituciones brindan sus servicios a través del uso del TUPA, donde se define el tiempo de respuesta, que por lo general son a través de días laborables; por ello, los usuarios deben sentirse



satisfechos con el tiempo y las condiciones del servicio brindado.

El desarrollo de los servicios públicos, es la manifestación de la voluntad y disposición por parte del equipo de trabajo, es proporcionar un servicio puntual y eficiente, reflejando el grado de compromiso de los trabajadores ante una emergente situación de cualquier índole.

Sobre seguridad, Vilcapaza (2016), menciona que el ciudadano es quien debe considerar que la institución le resolverá sus problemas, porque su seguridad se encuentra bajo las condiciones elaboradas por el servicio brindado, para Druker, P. (1990), la seguridad es símbolo de credibilidad de los servicios que se brindan, lo cual es configurado a través de los trabajadores, quienes realizan este servicio con integridad, confianza y siendo honestos con los usuarios, por lo cual toda institución debe demostrar su preocupación por lograr la satisfacción del usuario (Druker, 1990).

Para Mellado (2010) la seguridad se centra en cómo el cliente se siente de cara al servicio adquirido en una institución, asimismo la entrega del servicio de manera segura proporciona al cliente una imagen estandarizada que cumple con las expectativas buscadas por todo usuario.

Empleado en la disciplina del marketing, para motivar la compra de productos o servicios de modo indisoluble y explícito. Influyendo directamente sobre las percepciones, es imprescindible comunicar esta característica por encima de otras, dado que expresa los conocimientos y la atención por parte de la organización y su personal en sus habilidades para inspirar esa credibilidad en la adquisición y comunicación con servicio.

Finalmente, la empatía, que es la competencia que tienen los trabajadores, para brindar el servicio, proyectándolo a través de la cortesía con los usuarios, demostrando en todo momento la capacidad para entender las necesidades que tiene, facilitando la información de manera óptima y oportuna, identificando las necesidades del usuario (Duque, 2005).

El usuario debe ser quien evalúe si el que le brinda el servicio tiene la capacidad de comprender algún reclamo o disgusto generado durante la prestación de

servicios, de esa manera se lograr solucionar problemas correctamente, cabe resaltar que la empatía permite tratar mejor las necesidades de los clientes (Velasco & Quiroa, 2017).

Por otro lado, Feshback (1984), citado por Beatriz López, Arán Filippetti, y Richaud, (2014) define la empatía como; “experiencias adquiridas proyectadas por las emociones que se transmiten a través de los trabajadores a la hora que le brindan los servicios, generando las seguridades en la resolución de problemas y capacidad de atención a sus necesidades”.

El control de gestión es muy importante, pero el orden no puede establecerse simplemente conociendo toda la situación de sus detractores y cultura. (Matei & Antonie, 2015).

Asimismo, Martínez et al., (2014), mencionan que es necesario responder con rapidez, profesionalismo y eficiencia; incluso con presupuestos muy reducidos y menos recursos, es absolutamente esencial estar equipado con tecnologías integrales, de gestión integradas de recursos humanos, basadas en competencias que permitan proporcionar cada vez más y mejores servicios a un número cada vez mayor de ciudadanos que necesitan la proximidad y la eficacia. En otras palabras, cada organización pública debe definir, en función de su razón de ser, cuáles son y deben ser las competencias de sus trabajadores públicos. (p. 65)

Por otro lado Savvas & Bassiliades (2001), mencionan que las organizaciones públicas producen diariamente un gran volumen de documentos administrativos para cumplir su misión. Esto requiere el uso de un determinado marco legal único para cada procedimiento. A través de un sistema de gestión del conocimiento basado en la web que proporciona este marco legal de una manera actualizada y precisa. El sistema también apoya la interpretación del marco legal, proporcionando a los funcionarios públicos, ciudadanos e instituciones, precedentes y opiniones.

Igualmente, la calidad de la gestión de documentos, los productos, procesos y servicios requieren la recopilación y el análisis de información, establecida en

términos de medición. En algunos casos, la medición de la calidad como porcentaje de los elementos conformados y no de acuerdo con la producción total analizada. (Titu & Vlad, 2014. p. 34)

Alcances de calidad en los servicios municipales desde la perspectiva del ciudadano, la evaluación mediante el modelo SERVQUAL. Según, Živković et al. (2019) la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad de servicio. Del mismo modo, Emrah et al., (2019) indican que la mayor diferencia entre percepción y expectativa se encuentra en el factor de confiabilidad con 28,92%. El factor tangible ha tenido el porcentaje de menor importancia con 12,42%.

Alam & Mondal, (2019) al respecto sostiene que el servicio de saneamiento cumple con un nivel de satisfacción moderado (58,5%) de expectativa pública en el barrio pobre ferroviario de la ciudad de Khulna. Esta metodología combinada proporciona una idea clara de la calidad del servicio de saneamiento de una manera más simple sin ningún requisito de datos cuantitativos que será útil en la planificación y gestión adecuadas del servicio municipal. Del mismo modo, Kansara (2020), menciona que los ciudadanos no tienen confianza en los servicios municipales y los bienes tangibles son deficientes para el buen desempeño de los trabajadores.

Desde otra perspectiva, Bostancı & Erdem, (2020) mencionan que, la calidad de los servicios deben ser percibidos a través de la satisfacción del ciudadano, las cuales aportará en el futuro la búsqueda de soluciones para incrementar la calidad de vida y los niveles de satisfacción. En esa misma línea, Dris Kharroub & Cothman Mansour, (2019), refieren que la planificación estratégica tiene una correlación e impacto positivo en la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. En tanto, Moletsane et al. (2014) presentan hallazgo que indican percepciones negativas sobre la calidad de los servicios prestados por el municipio.

Para medir la calidad del servicio, se encuentra el aporte de Parasuraman et al.

(1985) quienes indican que, son las capacidades que tienen las instituciones para generar valor de intercambio para el ciudadano a través de los servicios que desarrollan a través de los elementos tangibles, generando fiabilidad, con capacidad de respuesta, dotando de seguridad, con un trato de empatía.

La calidad de los servicios se ve enfrascada en el proceso que realizan las entidades, con la finalidad de brindar el mejor servicio de atención a los usuarios el cual es uno de los objetivos institucionales, es decir, centrado en las necesidades del usuario; así mismo, se debe generar desde la parte interna de las instituciones públicas, es decir, cada miembro debe estar en la capacidad de cambiar los antiguos paradigmas y volcarse al uso de nuevos sistemas de gestión de calidad (Idrovo-Toala et al., 2020).

Para mejorar la calidad de los servicios de una institución tenemos que tener definidos los conceptos y los procesos por los cuales se ha pasado a través de los años, generando cambios y mejoras importantes para lograr un mejor desempeño de las organizaciones, se establece también las filosofías y la evolución de las mismas desde las perspectivas de los funcionarios y además de las perspectivas del usuario o consumidor de los servicios; es subjetivo poder determinarlo. Según, Gobena, (2019), el trabajador municipal es quien brinda y abandera la calidad de servicios, porque es quien brinda las condiciones para que el ciudadano obtenga un experiencia satisfactoria, permitiendo su acceso continuo.

Asimismo, Emrah et al., (2019) , indican que son los ciudadanos quienes deben hacer la evaluación de los servicios, para lograr conocer las condiciones que los favorecen, porque es él quien valora a través de su percepción logrando satisfacer las expectativas. Del mismo modo, Benito et al., (2019), indica que con el uso de políticas unidas y convergentes se puede mejorar la calidad de los servicios en las instituciones públicas, logrando bienestar en favor del ciudadano.

Por otro lado, Psomas et al., (2017), indican que, la satisfacción laboral, brinda una mejor calidad en los servicios, las autoridades deben sumar en el desarrollo de los mismo para que así los ciudadanos se sientan más satisfechos, por ello, la importancia de tener trabajadores con óptimas condiciones. También,

menciona que la calidad del servicio se encuentra basado en las habilidades que tiene el personal de las municipalidades para brindarlo, por lo cual tienen que estar constantemente capacitados, también el desarrollo de estrategias mediante el uso de incentivos permite el incremento del nivel de calidad de los servicios en las municipalidades.

De otro lado, Lo Storto, (2016) indica que la calidad del servicio que brindan en los centros de atención al cliente de Sizakala dentro del Municipio Ethekwini de Sudáfrica, tienen que mejorar, su dimensión de capacidad de respuesta y la importancia de tener como prioridad el fácil acceso de los servicios. De igual manera, Mhlongo et al., (2016) , mencionan que, los factores que determinan el modelo de gestión de calidad en las municipalidades e instituciones de Rajabhat, Tailandia, para que sean de éxito requieren de autoridades que sean líderes, realicen un adecuado entrenamiento; se complementen con una adecuada estructura organizacional, desarrollo de la comunicación interna y externa, generar incentivos, realizar de forma continua las mediciones y evaluación y generar el trabajo en equipo.

Finalmente según Asubonteng et al., (1996) la manera de medir más frecuente y popularizada la calidad del servicio, es el Modelo SERVQUAL, un instrumento desarrollado por Parasuraman et al., (1985; 1988); la misma que no solo ha sido objeto de citaciones en importantes artículos relacionadas al marketing en empresas privadas; además es utilizada para la medición de los servicios de instituciones públicas.

### III.METODOLOGÍA

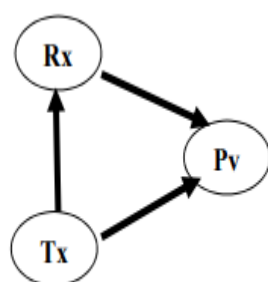
#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

##### Tipo de Investigación

Aplicada, ya que la investigación estuvo enfocada a determinar, con el uso del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica, soluciones a problemas existentes, permitiendo analizar las teorías relacionadas a la variable de estudio, la calidad del servicio en la municipalidad del Distrito de Morales. (CONCYTEC, 2018, p. 2)

##### Diseño de Investigación

Descriptiva - Propositiva, porque se apoyó en teorías para proponer y generar conocimiento, a partir de la investigación de una problemática existente. Se logró obtener el reconocimiento y también la aceptación de nuevos aportes científicos, por el desarrollo de ideas innovadoras enfocadas de la necesidad de solucionar problemas pertinentes a nivel local y global. Hernandez, R., Collado, F., Baptista, L. (2014 p. 580); logrando plantear un modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020



Dónde:

Tx = Teorías de las variables

Rx = Diagnóstico de la realidad

Pv = Propuesta validada

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable: calidad de los servicios

Definición conceptual: La calidad de los servicios son las capacidades que tienen las instituciones para generar valor de intercambio para el ciudadano (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Definición Operacional: La calidad de los servicios será medida a través de las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad. Se utilizará el instrumento de SERVQUAL

Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

Indicadores: Instalaciones, Aspecto de los trabajadores, Aspecto de los Equipos, Instalaciones seguras, Percepción del servicio recibido, Comunicación precisa, Información oportuna, Disponibilidad del personal, Información apropiada del servicio, Comportamiento confiable de los trabajadores, Personal calificado, Comprensión del usuario, Atención personalizada, Horarios de atención flexibles, Comprensión de necesidades.

Escala de medición: Ordinal

### 3.3. Población y muestra

#### Población

- **Población 01:** La población estuvo conformada por un total de 9 funcionarios jefes de línea de la administración de la Municipalidad Distrital de Morales, periodo 2020.
- **Población 02:** La población estuvo conformada por un total de 11 trabajadores responsables de unidades de la Municipalidad Distrital de Morales, periodo 2020.
- **Población 03:** La población estuvo conformada por un total de 14, 607 ciudadanos del Distrito de Morales, periodo 2020.

Resumen de Población	
Población 01	09 funcionarios
Población 02	11 colaboradores
Población 03	14,607 ciudadanos

Fuente: Elaboración propia

### Muestra

- **Muestra 01:** Estuvo conformada por el 100% de los funcionarios jefes de línea de la población accesible conocida, que son 09 funcionarios.
- **Muestra 02:** Estuvo conformada por el 100% de los trabajadores de la población accesible conocida, que son 11 colaboradores.

**Muestra 03:** Para el cálculo de tamaño de muestra, se utilizó la fórmula para población finita. Estuvo conformada por 157 ciudadanos, obtenido de acuerdo a la muestra de población finita.

$$n = \frac{N + Z^2 (p*q)}{e^2 + (N-1) Z^2 p*q}$$

Dónde:

N = Población finita de contribuyentes	14, 607
Z = Nivel de confianza al 95%	1.96
p = Variabilidad positiva	0.5
q = Variabilidad negativa	0.5
e = Margen de error al 7.8%	0.078

$$n = \frac{14,607 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.078^2 * (14,607 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 157$$

Aplicando la fórmula, da como resultado, 157 ciudadanos del distrito de Morales, que conformaron la muestra 03.



<b>Resumen de la Muestra</b>	
Muestra 01	09 jefes
Muestra 02	11 colaboradores
Muestra 03	157 ciudadanos

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Muestreo:**

No probabilístico, por conveniencia.

**Criterios de inclusión:** Dentro de los criterios de inclusión se han considerado:

- Todas las autoridades, que pertenezcan al Distrito de Morales.
- Todos los trabajadores del Municipio del Distrito de Morales.
- Todos los ciudadanos mayores de 18 años que pertenezcan al Distrito de Morales y hagan uso de los servicios municipales.

**Criterios de exclusión:** En el criterio de exclusión no serán considerados:

- Todas las autoridades, que se encuentren en condiciones de salud afectada, aunque pertenezcan al Distrito de Morales.
- Todos los trabajadores que se encuentren en condiciones de salud afectada, aunque pertenezcan al Distrito de Morales.
- Los ciudadanos que se encuentren en condiciones de salud afectada, aunque pertenezcan al Distrito de Morales.
- Los ciudadanos que no hagan uso de los servicios de la municipalidad del Distrito de Morales.

**3.4. Técnicas de recolección de datos**

**Técnica**

Para la recolección de la información referente a la muestra 01, se utilizó la técnica de la encuesta, el cual estuvo orientada a los 07 jefes funcionarios.

De igual manera para la muestra 02, se utilizó la técnica de la encuesta, el

cual estuvo orientado a los once colaboradores que realizan gestión en la Municipalidad Distrital de Morales.

Finalmente, para la muestra 03, también se utilizó la técnica de la encuesta, misma que estuvo conformada por los 157 ciudadanos del Distrito de Morales.

### **Instrumentos**

Considerando la naturaleza de la investigación y sus objetivos, para la recolección de datos, se utilizó tres tipos de instrumentos que permitieron obtener información necesaria y con objetividad de respuestas, siendo los siguientes:

<b>Muestra</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Muestra 01	Encuesta	Cuestionario
Muestra 02	Encuesta	Cuestionario
Muestra 03	Encuesta	Cuestionario

*Fuente: Elaboración propia.*

Cuestionario elaborado mediante modelo SERVQUAL para los jefes de la Municipalidad del Distrito de Morales: comprendió 28 ítems, según modelo escala Likert, con 5 alternativas de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Asimismo, se consideró las 3 dimensiones, la primera sobre los aspectos relativos a los elementos tangibles con 5 ítems, la segunda sobre aspectos la fiabilidad con 5 ítems, la tercera sobre aspectos de seguridad, con 5 ítemas y la última sobre aspectos referidos a la empatía con 8 ítems.

Cuestionario elaborado mediante modelo SERVQUAL para los colaboradores de la Municipalidad del Distrito de Morales: con 28 ítems, según modelo escala Likert, 5 alternativas de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Asimismo, se consideró las 3 dimensiones, la primera sobre los aspectos relativos a los elementos tangibles con 5 ítems, la segunda

sobre aspectos la fiabilidad con 5 ítems, la tercera sobre aspectos de seguridad, con 5 ítems y la última sobre aspectos referidos a la empatía con 8 ítems.

Cuestionario elaborado mediante modelo SERVQUAL para los ciudadanos de la Municipalidad del Distrito de Morales: con 28 ítems, según modelo escala Likert, 5 alternativas de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Asimismo, se consideró las 3 dimensiones, la primera sobre los aspectos relativos a los elementos tangibles con 5 ítems, la segunda sobre aspectos la fiabilidad con 5 ítems, la tercera sobre aspectos de seguridad, con 5 ítems y la última sobre aspectos referidos a la empatía con 8 ítems.

### **Validez**

La validez de los instrumentos, se realizó mediante la definición conceptual y operacional de las variables y los objetivos establecidos en la investigación. Para cada variable se determinó sus dimensiones y a éstas sus indicadores. Posteriormente, la validación se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases del proceso de investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia, los instrumentos que se aplicaron para medir las variables de estudio.

El número de expertos que participaron en la validación fueron 4, tomando como punto de partida la experiencia de los profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitieron una valoración sobre la pertinencia del instrumento de recojo de información en función de los objetivos.

Los instrumentos, que fueron las encuestas con enunciados, gozan de validez, por la verificación de profesionales expertos, quienes corrigieron y adecuaron los enunciados además de brindar la valoración de acuerdo al objeto de estudio. El resultado mostró un valor promedio de 46.7 que es igual al 93.4% de acuerdo a los jueces, lo que muestra, que ambos son válidos, además de reunir las especificaciones en cuanto a metodología para su

aplicación.

Evaluación de instrumentos de los expertos

Nº	Nombres del experto	Puntuación obtenida	Grado académico	Especialidad
1	Delgado Bardales, José Manuel	4.7	Doctor	Gestión Universitaria
		4.8		
		4.8		
2	Sánchez Dávila, Keller	4.5	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
		4.5		
		4.5		
3	Burgos Bardales, Roger	4.6	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
		4.7		
		4.5		
4	Reátegui Lozano, Rolando	4.8	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
		4.7		
		4.8		
5	Isuiza Pérez Alfonso	4.7	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
		4.6		
		4.8		

**Fuente:** *Informes de opinión sobre instrumentos de investigación científica*

**Confiabilidad**

La medida de confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach, el mismo que asume que los ítems (medidos en escala de tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cada enunciado se planteó en forma afirmativa y el valor más alto estuvo a la izquierda (Totalmente de acuerdo) y el valor más bajo, a la derecha (Totalmente en desacuerdo).

Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Cuando más cerca se encuentre el valor del alfa a 5, mayor es la consistencia

interna de los ítems analizados.

Cuanto más se acerque a la unidad (1) el instrumento cuenta con mayor confiabilidad en la obtención de los resultados de estudio.

Variable: Calidad de los servicios

Los valores obtenidos posterior a la prueba de Alfa de Crombach, fueron de 0,862, mayor al 0,7; por tanto, se indica que los resultados produjeron valores confiables indicando que existe fuerte confiabilidad entre los enunciados de las encuestas. Por consiguiente, los enunciados que componen la variable tienen validez de contenido y criterio, mostrando resultados favorables y que pueden ser considerados para poder realizar el levantamiento de la información.

### **3.5. Procedimientos**

#### **Fase Diagnóstica**

- Una vez validado los instrumentos por juicio de expertos, se procedió a su aplicación.
- Se solicitó autorización a los directivos de la Municipalidad Distrital de Morales para la aplicación del instrumento.
- Se identificó a los sujetos de investigación para la aplicación de los instrumentos (muestra 1, 2 y 3)
- Se procedió a la selección de la muestra utilizando la técnica de muestreo por conveniencia (para la muestra 3).
- La aplicación del instrumento tuvo un tiempo de duración de 40 minutos.
- Una vez recolectado los datos se procedió a ingresar los mismos en la base de datos del software SPSS Vs 25, para el análisis respectivo.
- Los resultados se presentan en tablas o figuras.

## **Fase Propositiva**

- Obtenido los resultados de la fase diagnóstica, se identificaron las razones o nudos críticos que impiden una adecuada calidad de los servicios municipales.
- Se revisó la evolución histórica de los modelos de gestión implementados hasta la actualidad, para identificar las debilidades o insuficiencias que impidieron cumplir la meta establecida.
- Se revisó las teorías que fundamentan la construcción del modelo de gestión a proponer.
- Se diseñó un modelo de gestión efectiva para mejorar la gestión de la calidad de los servicios en la entidad, de acuerdo a la estructura de la Universidad.
- Se procedió a la validación por juicio de expertos.
- Se socializó y sustentó el modelo propuesto.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos recolectados de las encuestas fueron clasificados, procesados, sistematizados y analizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de del programa estadístico SPSS versión 25. Se utilizó la estadística descriptiva representando los resultados en frecuencias y porcentajes; así mismo se usó las siguientes medidas estadísticas.

- Medidas de tendencia central: media aritmética, la mediana y la moda.
- Medidas de dispersión: desviación estándar, varianza, rango.

Los resultados se presentan en tablas y figuras, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación fue realizada dentro de los parámetros de la ética en la investigación, para generar una investigación que permita ser la base de siguientes investigaciones, por lo que se utilizó las normas APA, con la

finalidad de asegurar el verdadero referenciado de los antecedentes, además del uso de un referenciado bibliográfico para evitar la omisión de los autores que aportaron al desarrollo de la presente investigación. se cumplió con los principios éticos de investigación, se aplicó el consentimiento informado.

#### IV. RESULTADOS

Los datos descriptivos de la investigación, se desarrollaron a través un cuestionario de la variable Calidad de servicio, en 157 ciudadanos del Distrito de Morales; asimismo, 21 trabajadores y 14 funcionarios de la misma entidad, que se describe en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Datos descriptivos de los ciudadanos, trabajadores y funcionarios del Municipio del Distrito de Morales*

Ítems	Indicadores	Ciudadanos		Trabajadores		Funcionarios	
		fi	%	fi	%	fi	%
Edad	18 a 25 años	<b>51</b>	<b>32.5</b>	5	23.8	0	0.0
	26 a 33 años	40	25.5	<b>6</b>	<b>28.6</b>	3	21.4
	34 a 41 años	37	23.6	3	14.3	3	21.4
	42 a 49 años	14	8.9	15	23.8	3	21.4
	50 años a mas	15	9.6	2	9.5	<b>5</b>	<b>35.7</b>
Grado de instrucción	Primaria	9	5.7	1	4.8	0	0.0
	Secundaria	18	11.5	2	9.5	1	7.1
	Técnico incompleto	10	6.4	2	9.5	0	0.0
	Técnico completo	16	10.2	5	23.8	0	0.0
	Superior Univ. Incompleto	<b>40</b>	<b>25.5</b>	3	14.3	1	7.1
	Superior Univ. completo	38	24.2	<b>8</b>	<b>38.1</b>	<b>8</b>	<b>57.1</b>
	Maestría	23	14.6	0	0.0	1	7.1
Género	Doctorado	3	1.9	0	0.0	2	14.3
	Masculino	64	40.8	<b>13</b>	<b>61.9</b>	<b>11</b>	<b>78.6</b>
	Femenino	<b>93</b>	<b>59.2</b>	8	38.1	3	21.4
Estado Civil	Soltero (a)	<b>90</b>	<b>57.3</b>	<b>14</b>	<b>66.7</b>	<b>7</b>	<b>50.0</b>
	Casado (a)	35	22.3	2	9.5	4	28.6
	Conviviente	24	15.3	3	14.3	0	0.0
	Viudo (a)	0	0.0	2	9.5	1	7.1
	Divorciado	8	5.1	0	0.0	2	14.3
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.0%</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta a trabajadores y funcionarios del municipio y ciudadanos del distrito de Morales



**Interpretación:** De los 157 **ciudadanos** encuestados, el 32.5% (51), son entre las edades de 18 a 25 años, el 25.5% (40) cuentan con educación universitaria incompleta, el 59.2% (93), es del género femenino y el 57.3% (90), se encuentran con estado civil soltero.

En cuanto a los 21 **trabajadores** encuestados, el 28.6% (6), son entre las edades de 26 a 33 años, el 38.1% (8) cuentan con educación universitaria completa, el 61.9% (13), es del género masculino y el 66.7% (14), se encuentran con estado civil soltero.

Finalmente, de los 14 **funcionarios** encuestados, el 35.7% (5), son entre las edades de 50 años a más, el 57.1% (8) cuentan con educación universitaria completa, el 78.6% (11), es del género masculino y el 50% (7), se encuentran con estado civil soltero.

## Caracterizar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020

**Tabla 2.**

*Calidad de servicio, desde la percepción del ciudadano*

Dimensión	Indicadores	TDA	ADA	NDANED	AED	TED
Elementos tangibles	Equipos tecnológicos modernos	9 (5.7%)	37 (23.6%)	53 (33.8%)	<b>39 (24.8%)</b>	<b>19 (12.1%)</b>
	Instalaciones físicas modernas	13 (8.3%)	37 (23.6%)	42 (26.8%)	43 (27.4%)	22 (14.0%)
	Uniforme de los trabajadores adecuado	16 (10.2%)	41 (26.1%)	51 (32.5%)	20 (12.7%)	29 (18.5%)
	Equipamiento tecnológico suficiente	9 (5.7%)	52 (33.1%)	49 (31.2%)	40 (25.5%)	7 (4.5%)
	Equipos visualmente atractivos	13 (8.3%)	28 (17.8%)	67 (42.7%)	26 (16.6%)	23 (14.6%)
Fiabilidad	Limpieza y desinfección	7 (4.5%)	<b>74 (47.1%)</b>	29 (18.5%)	25 (15.9%)	10 (6.4%)
	Instalaciones confiables	15 (9.6%)	<b>64 (40.8%)</b>	40 (25.5%)	29 (18.5%)	9 (5.7%)
	Confianza en el personal	24 (15.3%)	47 (29.9%)	<b>49 (31.2%)</b>	20 (12.7%)	17 (10.8%)
	Información confiable	15 (9.6%)	<b>55 (35.0%)</b>	50 (31.8%)	31 (19.7%)	6 (3.8%)
	Atención virtual	17 (10.8%)	40 (25.5%)	43 (27.4%)	<b>37 (23.6%)</b>	<b>20 (12.7%)</b>
Capacidad de respuesta	Comunica pertinentemente	21 (13.4%)	<b>44 (28.0%)</b>	42 (26.8%)	25 (15.9%)	25 (15.9%)
	Ofrece rapidez de respuesta	20 (12.7%)	45 (28.7%)	<b>47 (29.9%)</b>	26 (16.6%)	21 (13.4%)
	Atención oportuna	21 (13.4%)	<b>46 (29.3%)</b>	41 (26.1%)	29 (18.5%)	20 (12.7%)
	Disponibilidad de respuesta	12 (7.6%)	<b>56 (35.7%)</b>	31 (19.7%)	38 (24.2%)	20 (12.7%)
	Resuelve reclamos	17 (10.8%)	<b>40 (25.5%)</b>	35 (22.3%)	36 (22.9%)	29 (18.5%)
Seguridad	Comportamiento	17 (10.8%)	<b>57 (36.3%)</b>	51 (32.5%)	14 (8.9%)	16 (10.2%)
	Fiabilidad	27 (17.2%)	<b>39 (24.8%)</b>	<b>60 (38.2%)</b>	15 (9.6%)	16 (10.2%)
	Personal Capacitado	25 (15.9%)	<b>50 (31.8%)</b>	48 (30.6%)	19 (12.1%)	15 (9.6%)
	Actitud de orientación del trabajador	19 (12.1%)	42 (26.8%)	<b>50 (31.8%)</b>	32 (20.4%)	18 (11.5%)
	Comprensión del usuario	9 (5.7%)	<b>59 (37.6%)</b>	29 (18.5%)	34 (21.7%)	26 (16.6%)
Empatía	Atención personalizada	11 (7.0%)	54 (34.4%)	52 (33.1%)	20 (12.7%)	20 (12.7%)
	Horarios accesibles	17 (10.8%)	58 (36.9%)	39 (24.8%)	27 (17.2%)	16 (10.2%)
	Participación de las festividades	20 (12.7%)	41 (26.1%)	45 (28.7%)	33 (21.0%)	18 (11.5%)
	Seguimiento del servicio	8 (5.1%)	38 (24.2%)	56 (35.7%)	32 (20.4%)	23 (14.6%)
	Modificación del servicio	14 (8.9%)	47 (29.9%)	59 (37.6%)	21 (13.4%)	16 (10.2%)
	Protocolo de atención	23 (14.6%)	39 (24.8%)	60 (38.2%)	18 (11.5%)	17 (10.8%)
	Simplificación de trámites	23 (14.6%)	35 (22.3%)	49 (31.2%)	30 (19.1%)	20 (12.7%)
	Mejora de los procesos	14 (8.9%)	63 (40.1%)	35 (22.3%)	23 (14.6%)	22 (14.0%)

**Fuente:** Cuestionario a ciudadanos del Distrito de Morales

### **Interpretación:**

Respecto a la dimensión **elementos tangibles**, de los 157 ciudadanos, el 56% menciona estar “Algo y totalmente en desacuerdo” que los equipos tecnológicos son modernos, que las instalaciones físicas sean modernas (57%) y que el equipamiento sea suficiente (44%). Por otro lado, el 32.5% indican que están “Ni en desacuerdo, ni en acuerdo” con que el uniforme de los trabajadores sea adecuado y que los equipos tengan aspectos visualmente atractivos (43%).

Respecto a la dimensión **fiabilidad**, el 47%, mencionan que están algo de acuerdo con la limpieza y desinfección de las instalaciones del Municipio, el (41%), indica que están algo de acuerdo en que las instalaciones son confiables, el (39.4%) también menciona lo mismo, con que la información brindada por los trabajadores es confiable, el (31%), indica que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la confianza en el personal que atiende, finalmente el (36%) están “En desacuerdo y totalmente en desacuerdo” con la atención virtual que brinda el Municipio.

Así también en la dimensión **capacidad de respuesta**, el 32%, menciona que están “Algo desacuerdo y totalmente en desacuerdo” con la comunicación pertinentemente; del mismo modo, el (30%) con que ofrezca rapidez de respuesta, el (31%) con la atención oportuna, el (37%) en cuanto a la disponibilidad de respuesta y finalmente igual, el (41%) que el personal resuelve reclamos.

En cuanto a la dimensión Seguridad, el 36% indican que se encuentran “Algo de acuerdo” con el comportamiento de los trabajadores respecto a los servicios brindados, el 38% mencionan que están “Algo desacuerdo y totalmente en desacuerdo” en la fiabilidad en los trabajadores; también el 32% se encuentran “Algo de acuerdo” con que el personal se encuentra capacitado, el 32% mencionan que no se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” en cuanto a la actitud de orientación que tiene el trabajador respecto a los servicios brindados, el (38%) están “Algo y Totalmente en desacuerdo” en cuanto a la comprensión de los usuarios.

Finalmente la dimensión **empatía**, el 34.4%, se encuentra “Algo de acuerdo” con la atención personalizada, el 36.4% del mismo modo con los horarios accesibles, el (33%) indican que están “Algo y totalmente en desacuerdo” en la participación de las festividades y fechas importantes del distrito compartidos por la institución, el

(36%) mencionan estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” en cuanto al seguimiento del servicio, el (38%); del mismo modo, en cuanto a la modificación del servicio cuando el ciudadano lo solicita, el 38% en cuanto al cumplimiento del protocolo de atención por parte de los trabajadores del municipio, el 32% respecto a la simplificación de los trámites, finalmente el 40% , mencionan que están “Algo de acuerdo” con la mejora de los procesos de la Municipalidad.

**Tabla 3**

*Calidad de servicio, desde la percepción del trabajador*

Dimensión	Indicadores	TDA	ADA	NDANED	AED	TED
Elementos tangibles	Equipos tecnológicos modernos	6(28.6%)	8(38.1%)	3(14.3%)	4(19.0%)	0(0.0%)
	Instalaciones físicas modernas	3(14.3%)	9(42.9%)	6(28.6%)	3(14.3%)	0(0.0%)
	Uniforme de los trabajadores adecuado	7(33.3%)	8(38.1%)	5(23.8%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Equipamiento tecnológico suficiente	2(9.5%)	11(52.4%)	5(23.8%)	2(9.5%)	1(4.8%)
	Equipos visualmente atractivos	3(14.3%)	8(38.1%)	7(33.3%)	3(14.3%)	0(0.0%)
	Limpieza y desinfección	11(52.4%)	8(38.1%)	1(4.8%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Instalaciones confiables	11(52.4%)	7(33.3%)	2(9.5%)	1(4.8%)	0(0.0%)
Fiabilidad	Confianza en el personal	4(19.0%)	11(52.4%)	4(19.0%)	2(9.5%)	0(0.0%)
	Información confiable	7(33.3%)	8(38.1%)	2(9.5%)	4(19.0%)	0(0.0%)
	Atención virtual	8(38.1%)	7(33.3%)	4(19.0%)	2(9.5%)	0(0.0%)
Capacidad de respuesta	Comunica pertinentemente	12 (57.1%)	6(28.6%)	1(4.8%)	2(9.5%)	0(0.0%)
	Ofrece rapidez de respuesta	15(71.4%)	5(23.8%)	0(0.0%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Atención oportuna	16(76.2%)	3(14.3%)	0(0.0%)	2(9.5%)	0(0.0%)
	Disponibilidad de respuesta	19(90.5%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(9.5%)	0(0.0%)
Seguridad	Resuelve reclamos	19(90.5%)	1(4.8%)	0(0.0%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Comportamiento	11(52.4%)	8(38.1%)	1(4.8%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Fiabilidad	11(52.4%)	7(33.3%)	2(9.5%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Personal Capacitado	16(76.2%)	3(14.3%)	1(4.8%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Actitud de orientación del trabajador	15(71.4%)	4(19.0%)	0(0.0%)	1(4.8%)	1(4.8%)
	Comprensión del usuario	12(57.1%)	5(23.8%)	2(9.5%)	2(9.5%)	0(0.0%)
	Atención personalizada	15(71.4%)	5(23.8%)	0(0.0%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Horarios accesibles	13(61.9%)	7(33.3%)	1(4.8%)	0(0.0%)	0(0.0%)
Empatía	Participación de las festividades	17(81.0%)	3(14.3%)	0(0.0%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Seguimiento del servicio	17(81.0%)	3(14.3%)	0(0.0%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Modificación del servicio	13(61.9%)	6(28.6%)	0(0.0%)	2(9.5%)	0(0.0%)
	Protocolo de atención	14(66.7%)	4(19.0%)	2(9.5%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Simplificación de trámites	13(61.9)	7(33.3%)	0(0.0%)	1(4.8%)	0(0.0%)
	Mejora de los procesos	17(81.0%)	3(14.3%)	0(0.0%)	1(4.8%)	0(0.0%)

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de Municipio del Distrito de Morales

Respecto a la dimensión **elementos tangibles**, de los 21 trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Morales encuestados, el 38.1% (8) mencionan estar algo de acuerdo en que los equipos tecnológicos son modernos; el 42.19% (9), mencionan estar algo de acuerdo, en que las instalaciones físicas sean modernas del municipio de Morales, el 38.1% (8) indican que están algo de acuerdo con el uso del uniforme de los trabajadores, el 52.4% (11), mencionan que están algo de acuerdo, con que el equipamiento es suficiente en la institución, el 38.1% (8), menciona que se encuentra algo de acuerdo, con que los equipos tengan aspectos visualmente atractivos.

Respecto a la dimensión **fiabilidad**, de los 21 trabajadores encuestados, el 52.4% (11), mencionan que están totalmente de acuerdo con la limpieza y desinfección de las instalaciones del Municipio de Morales, el 52.4% (11), indica que están totalmente de acuerdo en que las instalaciones son confiables, el 52.4% (11), indica que están algo de acuerdo con la confianza que brindan en el Municipio, el 38.1% (8), mencionan que están algo de acuerdo, con que la información brindada en los servicios es confiable, el 28.5% (39), indican que no están de acuerdo, ni en desacuerdo con la atención virtual que brinda el Municipio de Morales.

Respecto a la dimensión **capacidad de respuesta**, el 57% mencionan que están “Totalmente de acuerdo” en cuanto a la comunicación permanente; el 71% en que ofrece rapidez de respuesta, el 76% se encuentran algo de acuerdo, con el personal capacitado, 76% en que existe atención oportuna de los trabajadores, el 90.5% indican que están, “Totalmente en desacuerdo” respecto a que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, tienen Disponibilidad de respuesta y resuelven los reclamos.

Respecto a la dimensión **Seguridad**, el 52 % indican que se encuentran “Totalmente de acuerdo” con el comportamiento de los trabajadores respecto a los servicios brindados, del mismo modo el 71%, con la fiabilidad en los trabajadores, igualmente, el 76% con que el personal se encuentra capacitado, el 71% en cuanto a la actitud de orientación que tiene el trabajador respecto a los servicios brindados, el 57% en cuanto a la comprensión de los usuarios.

Respecto a la dimensión **Empatía**, el 71% se encuentra “Totalmente de acuerdo”

con la atención personalizada, igualmente el 61% con los horarios accesibles, del mismo modo el 81% en la participación de las festividades y fechas importantes del distrito compartidos por la institución, en el mismo contexto el 81% en cuanto al seguimiento del servicio, asimismo el 62% en cuanto a la modificación del servicio cuando el ciudadano lo solicita, el 67% en cuanto al cumplimiento del protocolo de atención por parte de los trabajadores del municipio, el 61% también mencionan estar “Totalmente en desacuerdo”, respecto a la simplificación de los trámites, del mismo el 81% con la mejora de los procesos de la Municipalidad del Distrito de Morales.

**Tabla 4**

Calidad de servicio, desde la percepción del funcionario

Dimensión	Indicadores	TDA	ADA	NDANED	AED	TED
Elementos tangibles	Equipos tecnológicos modernos	7 50.0	3 21.4	2 14.3	2 14.3	1 7.1
	Instalaciones físicas modernas	4 28.6	7 50.0	3 21.4	0 0.0	0 0.0
	Uniforme de los trabajadores adecuado	2 14.3	3 21.4	2 14.3	2 14.3	5 35.7
	Equipamiento tecnológico suficiente	6 42.9	0 0.0	4 28.6	3 21.4	1 7.1
	Equipos visualmente atractivos	1 7.1	7 50.0	4 28.6	1 7.1	1 7.1
	Limpieza y desinfección	6 42.9	5 35.7	2 14.3	0 0.0	1 7.1
Fiabilidad	Instalaciones confiables	8 57.1	5 35.7	1 7.1	0 0.0	0 0.0
	Confianza en el personal	4 28.6	7 50.0	1 7.1	1 7.1	1 7.1
	Información confiable	7 50.0	3 21.4	1 7.1	3 21.4	0 0.0
Capacidad de respuesta	Atención virtual	3 21.4	4 28.6	4 28.6	1 7.1	1 7.1
	Comunica pertinentemente	6 42.9	6 42.9	2 14.3	0 0.0	0 0.0
	Ofrece rapidez de respuesta	8 57.1	6 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	Atención oportuna	9 64.3	5 35.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	Disponibilidad de respuesta	11 78.6	2 14.3	1 7.1	0 0.0	0 0.0
	Resuelve reclamos	9 64.3	5 35.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Seguridad	Comportamiento	11 78.6	2 14.3	1 7.1	0 0.0	0 0.0
	Fiabilidad	9 64.3	2 14.3	2 14.3	1 7.1	0 0.0
	Personal Capacitado	8 57.1	6 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	Actitud de orientación del trabajador	8 57.1	5 35.7	1 7.1	0 0.0	0 0.0
	Comprensión del usuario	9 64.3	5 35.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	Atención personalizada	8 57.1	3 21.4	2 14.3	1 7.1	0 0.0
Empatía	Horarios accesibles	7 50.0	5 35.7	2 14.3	0 0.0	0 0.0
	Participación de las festividades	9 64.3	5 35.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	Seguimiento del servicio	7 50.0	6 42.9	1 7.1	0 0.0	0 0.0
	Modificación del servicio	10 71.4	3 21.4	1 7.1	0 0.0	0 0.0
	Protocolo de atención	9 64.3	4 28.6	0 0.0	0 0.0	1 7.1
	Simplificación de trámites	9 64.3	4 28.6	0 0.0	1 7.1	0 0.0
	Mejora de los procesos	8 57.1	5 35.7	1 7.1	0 0.0	0 0.0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los funcionarios del Municipio del Distrito de Morales

Respecto a la dimensión **elementos tangibles**, de los 14 funcionarios de la Municipalidad del Distrito de Morales encuestados, el 50% mencionan totalmente de acuerdo en que los equipos tecnológicos son modernos; del mismo modo el

50%, están “Algo de acuerdo” en cuanto a que las instalaciones físicas sean modernas, el 36% indican que están totalmente en desacuerdo con el uso del uniforme de los trabajadores, el 42% , mencionan que están “Totalmente de acuerdo” con el equipamiento tecnológico suficiente en la institución, el 50% , menciona que se encuentra “Algo de acuerdo” con que los equipos tengan aspectos visualmente atractivos.

Respecto a la dimensión **fiabilidad**, el 43%, mencionan que están “Totalmente de acuerdo” con la limpieza y desinfección de las instalaciones, de mismo modo el 57%, en que las instalaciones son confiables, el 50% indica que están “Algo de acuerdo” con la confianza que brindan, el 50%, mencionan que están “Totalmente de acuerdo”, con que la información brindada en los servicios es confiable, el 29% indican que están “Algo de acuerdo” con la atención virtual que brinda el municipio de Morales.

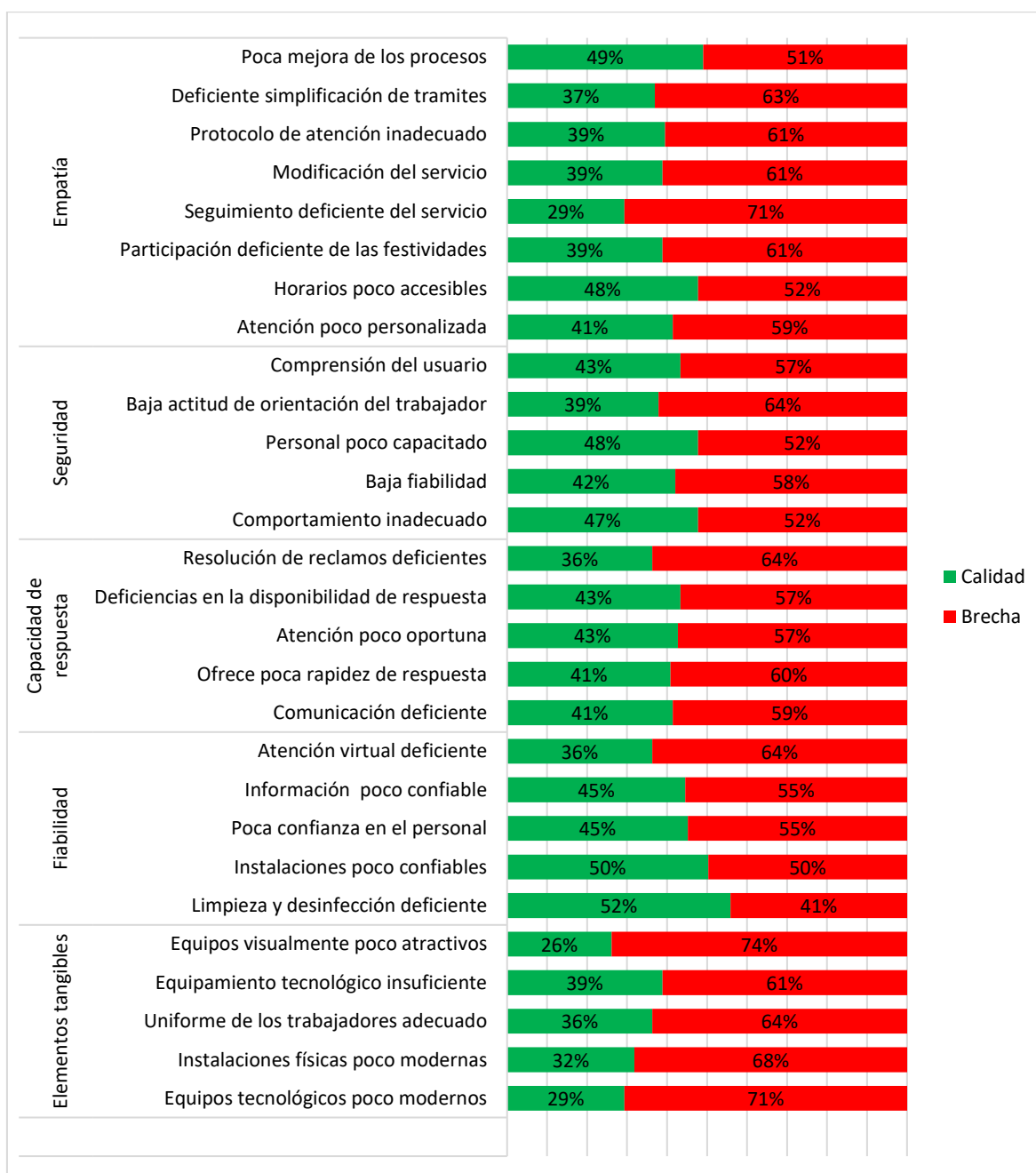
Respecto a la dimensión **capacidad de respuesta**, el 43%, menciona que están “Totalmente de acuerdo” en la comunicación pertinentemente, igualmente el 57%, en que ofrecen rapidez de respuesta, del mismo modo el 64% que existe atención oportuna de los trabajadores, el 79% existe disponibilidad de respuesta y el 64%, que los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales resuelven los reclamos. Respecto a la dimensión **Seguridad**, el 79% indican que se encuentran “Totalmente de acuerdo” con el comportamiento de los trabajadores, de igual manera el 64% con la fiabilidad, asimismo el 57% con que el personal se encuentra capacitado y en cuanto a la actitud de orientación que tiene el trabajador y el 64% también indican que se encuentran “Totalmente de acuerdo” en cuanto a la comprensión de los usuarios.

Respecto a la dimensión **Empatía**, el 57% se encuentra “Totalmente de acuerdo” con la atención personalizada, igualmente el 50% con los horarios accesibles, del mismo modo el 64% en la participación de las festividades y fechas importantes del distrito compartidos por la institución, en el mismo contexto el 50% en cuanto al seguimiento del servicio, asimismo el 71% en cuanto a la modificación del servicio cuando el ciudadano lo solicita, el 64% en cuanto al cumplimiento del protocolo de atención por parte de los trabajadores del municipio y respecto a la simplificación de los trámites, del mismo el 57% con la mejora de los procesos de la Municipalidad



del Distrito de Morales.

### Identificar los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad



**Figura 3.** Nudos críticos que dificultan la calidad de servicio

Fuente: Encuesta realizado al trabajador

#### Interpretación:

Los nudos críticos que dificultan la calidad de los servicios en la dimensión de la empatía se encuentran identificadas, el 63% indica que existe deficiencias en la **simplificación de trámites**, el 54% menciona sobre la deficiencia en el

**seguimiento de los servicios** brindados, el 71% sobre las deficiencias en cuanto a la **participación de las festividades** del distrito, el 61% en cuanto a la **compresión del usuario**.

En la dimensión **seguridad**, el 57% menciona que la **compresión al usuario** es un nudo crítico, el 64% en cuanto a la **orientación que brinda el trabajador** a la hora de brindar el servicio, el 58% genera baja fiabilidad.

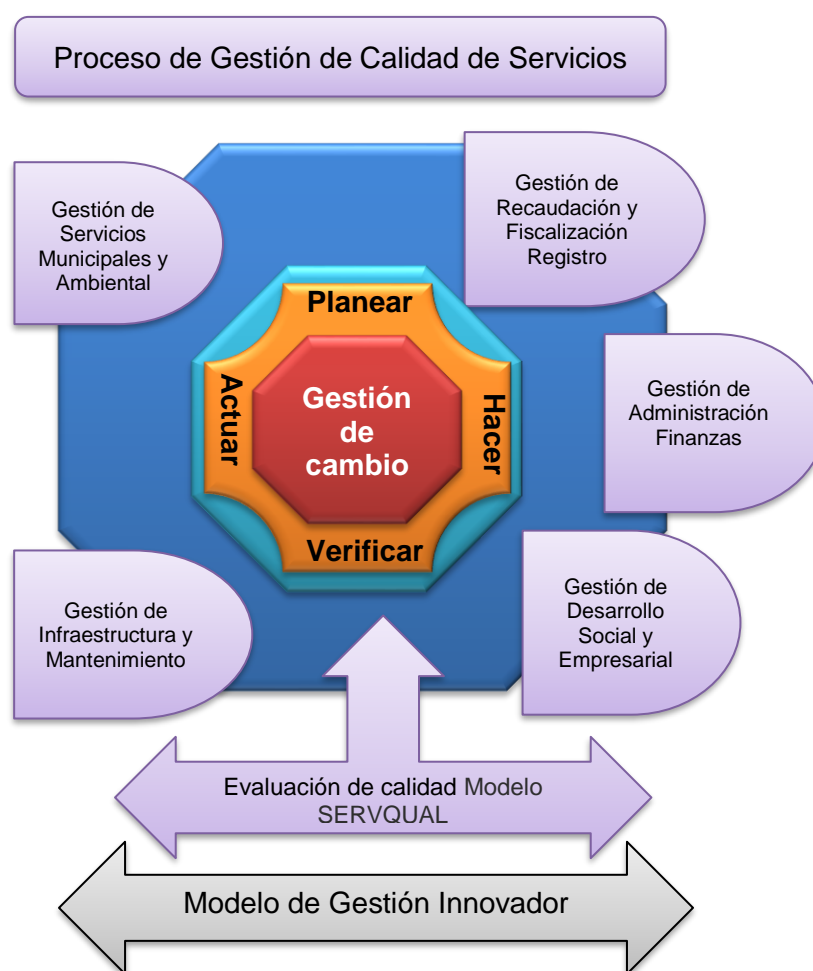
De la misma manera en la dimensión **capacidad de respuesta** en la identificación de los nudos críticos, el 64% encuentra deficiente a los trabajadores en cuanto a que **resuelve reclamos por parte de los trabajadores**, el 60% tiene deficiencias de **disponibilidad de respuesta**, el 59% se **comunica pertinentemente**.

Del mismo modo, los nudos críticos identificados en la dimensión **fiabilidad**, el 64% tiene dificultades para acceder a los servicios a **través de la atención virtual**.

Finalmente, en la dimensión **elementos tangibles** también se encontró con mayor incidencia nudos críticos, el 74% considera que los **equipo no son visualmente atractivos**, el 61% considera que no se cuenta con **equipamiento tecnológico suficiente**, el 64% indica que los trabajadores no **cuentan con uniforme adecuado**, el 68% considera que las **instalaciones no son modernas**, el 71% indica que los **equipos tecnológicos** que se utilizan para brindar los servicio no son modernos.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico: Diseñar un Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020; iv) Validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020, lo cual se detalla en la propuesta.

#### Modelo Propuesto Para la Municipalidad del Distrito de Morales



**Figura 4.** Modelo Propuesto de Gestión de la Calidad del Servicio

*Fuente:* Elaboración propia

Finalmente, conforme al cuarto objetivo específico: Validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020.

**Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020**  
 Valoración de algunos aspectos del modelo:

**Aspectos valorados del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020**

Experto	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020" refleja los principios teóricos que la sustentan	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020"	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020" como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.	Valorar la contribución que realiza el "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.
E1	9	9	9	9	9	8	8	8	8
E2	9	8	9	9	9	8	8	9	8
E3	8	7	8	7	9	8	9	8	8
Promedio: 8.4 (Coherencia y solidez de los contenidos de la propuesta) Porcentaje: 93%									

**Interpretación:**

La Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020, realizado a través de tres profesionales expertos con el grado de Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad, fue calificado con 8.4 de promedio lo cual equivale al 93% de aprobación, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación, el Modelo de gestión innovador que mejorará la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, es pertinente, 2020.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a la evaluación de la calidad de servicios se encontró que tanto los trabajadores como los servidores y los jefes de área se encuentran conformes y afirman que existe un nivel alto; sin embargo, en la situación de los ciudadanos el resultado indica que los servicios en la municipalidad son bajos y estos afectan el buen desarrollo de la institución. Según Mirabal et al., (2018), la realización del diagnóstico en el municipio los Palacios permitió constatar que predomina una visión sectorial de la calidad de vida, por lo que se adolece de un proceso de gestión pública de la calidad de vida con enfoque integral desde los gobiernos locales y la Administración Pública. Igualmente Pastor, (2015), concluye que, los gobiernos locales se deben integrar a las necesidades de la población de tal manera que permitan la elaboración de servicios acordes con los cambios y procesos de crecimiento de su entorno. Cuestiones que podemos entender que le falta realizar a los gobiernos locales con la finalidad de mejorar la calidad de servicios.

Los nudos críticos que dificultan la calidad de los servicios en la dimensión de la empatía se encuentran identificadas, el 63% indica que existe deficiencias en la simplificación de trámites, el 54% menciona sobre la deficiencia en el seguimiento de los servicios brindados, el 71% sobre las deficiencias en cuanto a la participación de las festividades del distrito, el 61% en cuanto a la comprensión del usuario. En la dimensión seguridad, el 57% menciona que la comprensión al usuario es un nudo crítico, el 64% en cuanto a la orientación que brinda el trabajador a la hora de brindar el servicio, el 58% genera baja fiabilidad.

De la misma manera en la dimensión capacidad de respuesta en la identificación de los nudos críticos, el 64% encuentra deficiente a los trabajadores en cuanto a que resuelve reclamos por parte de los trabajadores, el 60% tiene deficiencias de disponibilidad de respuesta, el 59% se comunica pertinentemente. Del mismo modo, los nudos críticos identificados en la dimensión fiabilidad, el 64% tiene dificultades para acceder a los servicios a través de la atención virtual.

Finalmente, en la dimensión elementos tangibles también se encontró con mayor incidencia nudos críticos, el 74% considera que los equipo no son visualmente

atractivos, el 61% considera que no se cuenta con equipamiento tecnológico suficiente, el 64% indica que los trabajadores no cuentan con uniforme adecuado, el 68% considera que las instalaciones no son modernas, el 71% indica que los equipos tecnológicos que se utilizan para brindar los servicio no son modernos. Según Octavio & Cruz, (2016), el colaborador de la municipalidad que tiene altos conocimientos, buena actitud y aptitud, genera condiciones y aporta mejorar a la calidad de los servicios públicos, por ello, la importancia de fortalecer las competencias de los servidores municipales. Más del 50% de las dimensiones e indicadores evaluados están relacionados con la capacidad que del personal de la entidad, a través de sus competencias y aptitudes, para el logro de los resultados.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se planteó la propuesta del modelo de gestión innovador que mejorará la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020, para la gestión de cambio en las distintas áreas involucradas que brindan servicios, con acciones estratégicas focalizadas en los nudos críticos identificados por los ciudadanos a través del cuestionario de instrumento elaborado mediante modelo SERVQUAL.
- 6.2. Las características en cuanto a la percepción del ciudadano, el 40% indica que existe calidad, el 30% menciona que está en riesgo y que está en brecha; desde la perspectiva del trabajador, considera que existe calidad en un 84%, el 8% menciona que está en riesgo y brecha del mismo modo; en cuanto a la perspectiva de los funcionarios, el 83% indica que es de calidad, el 10% se encuentra en riesgo y el 7% existe brecha, por lo cual el ciudadano es quien percibe que existe mayor brecha en la calidad del servicio de la Municipalidad del Distrito de Morales.
- 6.3. Los nudos críticos que dificultan la calidad de los servicios identificados a través de la perspectiva del ciudadano que hace el uso de los servicios, en cuanto a la **empatía**, existe deficiencias en la simplificación de trámites, asimismo deficiencia en el seguimiento de los servicios brindados, baja participación de las festividades del distrito. En cuanto a la comprensión del usuario es bajo, la orientación brindada por el trabajador a la hora de ofrecer el servicio es limitada. En contraste con la dimensión **seguridad**, la comprensión al usuario es un nudo crítico. De la misma manera en la dimensión **capacidad de respuesta** en la identificación de los nudos críticos, es deficiente en cuanto a que se resuelve reclamos por parte de los trabajadores, baja disponibilidad de respuesta, Del mismo modo, en la dimensión **fiabilidad**, existe dificultades para acceder a los servicios a través de la atención virtual. Finalmente, en la dimensión elementos tangibles también se encontró con mayor incidencia, que los equipo no son visualmente atractivos,

consideran que no se cuenta con equipamiento tecnológico suficiente, los trabajadores no cuentan con uniforme adecuado, que las instalaciones no son modernas, indica que los equipos tecnológicos que se utilizan para brindar los servicio no son modernos.

- 6.4. El diseño del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020. Se diseño conforme a los nudos criticos en los servicios municipales identificados a través de la perspectiva del ciudadano que hace el uso de los servicios.
- 6.5. Se logró validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, 2020. A través del juicio de tres expertos especialistas con grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, los cuales dieron conformidad a la propuesta con el 93% de aprobación de nueve ítems evaluados, lo cual otorga la validez de la propuesta y se cumple con la hipotes de la investigación en cuanto a la pertinencia de la propuesta.



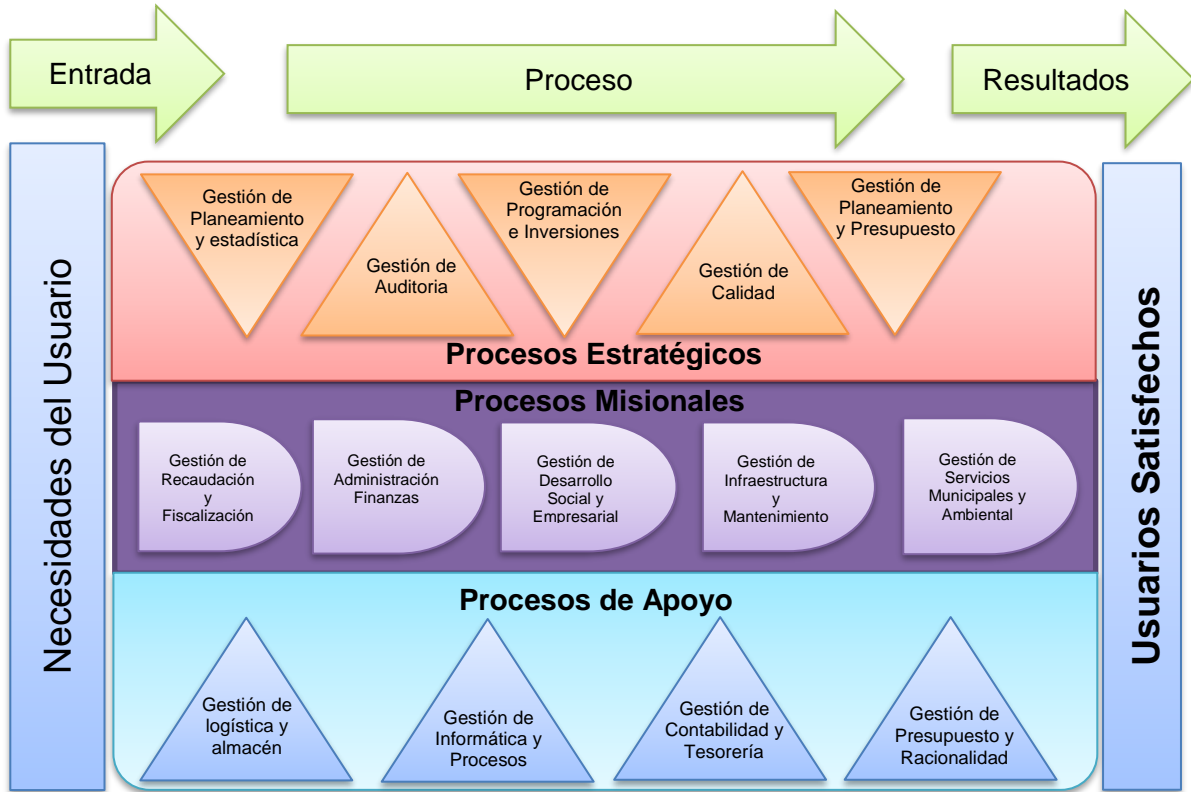
## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Se recomienda al Alcalde, regidores y directivos la implementación del modelo de gestión innovador que mejore la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, para la generación de cambios en la calidad de servicio y la evaluación de la calidad del a través del cuestionario de instrumento de SERVQUAL. Asimismo orientar las acciones de la Municipalidad hacia el logro de ISO 9001, para el proceso sea sustentable y sostenible en un corto y mediano plazo.
- 7.2. Se recomienda al Alcalde, los regidores, funcionario y trabajadores establecer un plan de acciones estratégico, que encuentre como protagonista al ciudadano, con el fin de suplir las necesidades y además de configurar los servicios acordes con los requerimientos de la ciudadanía.
- 7.3. Al Alcalde, los regidores, funcionario y trabajadores cerrar las brechas en cuanto a la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad.
- 7.4. Al Alcalde, los regidores, funcionario realizar gestiones que permitan la implementación de mejoras en la organización con el fin de seguir realizando cambios en la sistematización de los servicios con nuevos canales de atención, medios de pagos adecuados, con una capacitación al personal de atención y así también que las áreas encargadas de la seguridad generen las condiciones que ayuden en la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía.

## VIII. PROPUESTA

### ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA O MODELO

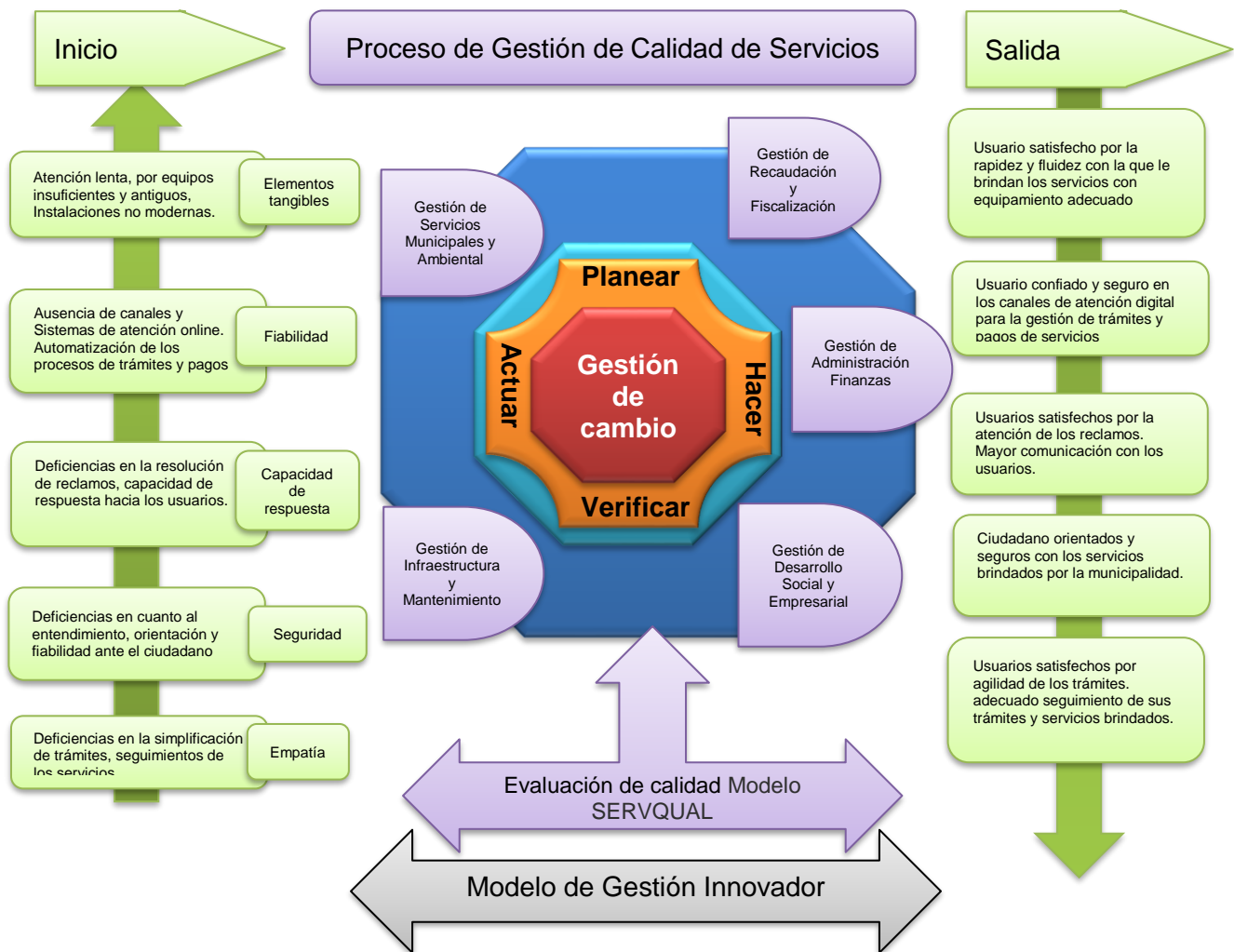
#### 1. Representación gráfica



**Figura 5.** Mapa de procesos de la Municipalidad de Morales

*Fuente:* Elaboración propia

## Modelo Propuesto Para la Municipalidad del Distrito de Morales



**Figura 6.** Modelo Propuesto de Gestión de la Calidad del Servicio

*Fuente:* Elaboración propia

## 2. Introducción

La presente propuesta tiene como propósito, mejorar la calidad de vida del ciudadano, permitiendo que los servicios cubran las brechas, a través del conocimiento de las necesidades que tiene, poniendo como principal protagonista a quien hace uso de los servicios municipales, todo estos aspectos evaluados e identificados serán resueltos a través de la Propuesta de Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales.

En la representación gráfica de los procesos internos de la Municipalidad, se describe los actores que se relacionan en los procesos estratégicos, los cuales son vitales para la orientación de la institución en el cumplimiento de la visión y sobre todo en el involucramiento a todas las áreas y jerarquías.

El Modelo Propuesto para la Municipalidad del Distrito de Morales, tiene como finalidad representar las condiciones futuras a las cuales se requiere llevar a la institución, mediante el análisis de las cinco dimensiones del instrumento de SERVQUAL, para medir la calidad de servicios, para luego a través de proceso de calidad de gestión de cambio, mejorar las condiciones de los procesos misionales de la institución y ello se vea reflejado como salida en resultados, que logren mejorar la calidad de vida del ciudadano moralino.

También se describe de manera directa los objetivos y propósitos de la propuesta, en respuesta a las necesidades del ciudadano y los cambios que se deben lograr en la institución, en un corto y mediano plazo. Asimismo se contempla los planteamientos de teoría de autores reconocidos y que orientan el desarrollo de la propuesta del modelo innovador.

Del mismo modo se presenta la fundamentación filosófica, epistemológica, sociológica, axiológica, los cuales direccionan la propuesta hacia un desarrollo más integrador, que permita el constante mejoramiento. Por otro lado, también se consigna, la caracterización de la propuesta, a través de la matriz de procesos que describe a todas las áreas de gestión por procesos que estarán involucradas, resaltando los cambios y mejoras en el aporte del procedimiento. Además cuenta con una Matriz de actividades y evaluación para la implementación de la propuesta, donde se describen las actividades, el tiempo y los resultados que se esperan obtener a través de la misma.

La presente propuesta también cuenta con la viabilidad, que presenta la factibilidad de la misma a través de las acciones presentadas, asimismo la vigencia que es el periodo que tomará realizar la implementación. Finalmente, los retos de cambio que tiene la institución para adaptarse al nuevo planteamiento más global y sobre todo frente a un ciudadano cada vez más interconectado al uso de las TIC.

La **Base legal** que norma la propuesta son:

- Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2019-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública 007-2019-PCMSGP, que modifica la Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2019-PCM-SGP
- Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto Supremo 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto Supremo 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021
- Decreto Supremo 022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la PCM
- Decreto Supremo 056-2018-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno al 2021
- Decreto Supremo 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Mejorar la calidad de vida del ciudadano, permitiendo que los servicios cubran las brechas de necesidades.

#### **Objetivos específicos**

Incrementar canales de atención virtual para el acceso del ciudadano, a los servicios de impuestos, de rentas, de autovalúo.

Mejorar las competencias y capacidades de los trabajadores municipales para brindar calidad en los servicios brindados por la institución.

Reducir las brechas de las necesidades del ciudadano en cuanto a los servicios adquiridos en la Municipalidad Distrital de Morales.

#### 4. Teorías

**Teoría de la calidad**, según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) la calidad de los servicios se miden a través de quien es beneficiado, las organizaciones públicas se enfocan en el cumplimiento de los procesos y logro de metas, pero dejan de lado la opinión del ciudadano; sin embargo, si se requiere mejorar la calidad de un servicio público, el ciudadano es el mejor termómetro, para realizar la evaluación se utiliza el instrumento de SERVQUAL.

**Teoría de la gestión de cambio**, Según Kotter, (2014), para que se realicen los cambios en una organización se requiere el apoyo de todos, por ello el involucramiento de todas las áreas dedicadas a brindar el servicio es muy importante en la generación de cambios, lo cual se genera de adentro hacia afuera, por lo cual cada acción debe estar enlazada al planeamiento de la organización.

**Teorías del ciclo de calidad**. Según Deming (1988), la calidad de un producto o servicio inicia desde quien lo brinda, es decir, las capacidades de los trabajadores quienes se encuentran satisfechos con el desarrollo de sus labores, así como también de los jefes quienes conocen y miden los indicadores de gestión.

**Teoría de gestión por procesos**, según Mallar (2010), en esta nueva concepción las organizaciones deben generar cambios en su gestión, desde la organización clásica que su estructura es vertical, hacia una organización horizontal más direccionada a las acciones y con menos procesos burocráticos para agilizar la resolución de problemas y la reducción de brechas.

#### 5. Fundamentación

- a. **Filosófica**. Se propone mejorar la concepción del servicio municipal poniendo como eje principal las necesidades del ciudadano y, por ende, generar cambios desde el interior de la institución a través de las autoridades, funcionarios y trabajadores, para generar la calidad del servicio que anhela recibir el usuario de los servicios.

- b. Epistemológica.** La propuesta tiene contemplada las necesidades evaluadas a través de los instrumentos como son las brechas y nudos críticos que son impedimentos para realizar una verdadera calidad del servicio.
- c. Sociológica.** En este aspecto el impacto que tiene la propuesta es incidir en la calidad de vida del ciudadano de manera positiva, porque el fin de toda institución pública es trasladar valor al ciudadano, por lo tanto, debe ser sostenible y cerrar brechas en la medida del desarrollo social de un entorno.
- d. Axiológica.** La propuesta genera oportunidades para que la institución ponga en práctica los valores institucionales y se transmita a los ciudadanos desde la perspectiva que tiene como rol fundamental el de servir a su comunidad y cumplir con los requerimientos, sobre todo, de transferir los recursos a aquellos que tiene mayores necesidades, de manera equitativa y justa.

## 6. Caracterización de la propuesta:

### Matriz de procesos

Macro proceso o proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Actividades
1. Gestión de administración	1.1. Gestión Logística, Almacén y patrimonio	1.1.1. Abastecimiento de bienes y servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar proceso de adquisiciones.</li> <li>2. Aprobación de plan de adquisiciones acorde con el SEACE.</li> <li>3. Facilitar los recursos a las áreas de la institución.</li> <li>4. Brindar de manera adecuada los servicios que se requieren para el funcionamiento de la institución.</li> <li><b>5. Análisis de las instalaciones de la institución para realizar requerimientos.</b></li> <li><b>6. Realizar filtro de proveedores con ficha de calidad de productos.</b></li> <li><b>7. Realizar la adquisición de equipos modernos.</b></li> </ol>
	1.2. Gestión del Talento Humano	1.2.1. Gestión de procesos de reclutamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar convocatorias para obtener colaboradores.</li> <li>2. Reclutamiento de personal.</li> <li>3. Exámenes de personal</li> <li>4. Elección del personal</li> </ol>
		1.2.2. Desarrollar actividades de capacitación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación de capacitación.</li> <li>2. Desarrollo de capacitaciones.</li> <li><b>3. Evaluación de capacitaciones.</b></li> <li><b>4. Medición del desempeño laboral</b></li> <li><b>5. Evaluación mediante encuesta a ciudadanos que reciben el servicio.</b></li> <li><b>6. Informe de desempeño de trabajadores.</b></li> </ol>
		1.2.3. Manejo de planillas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar el file de los trabajadores.</li> <li>2. Evaluar procesos de expedientes.</li> <li>3. Pago de personal.</li> </ol>
1.3. Gestión de Contabilidad y Tesorería	1.3.1. Manejo del sistema contable municipal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar acciones del cargo</li> <li>2. Elaboración de proyecciones y gastos municipales.</li> <li>3. Manejo del balance.</li> <li>4. Rendición de gastos de la institución.</li> <li>5. Manejo del sistema SIAF.</li> </ol>	
2.1. Gestión de verificación de comercios		2.1.1. Inspección en los mercados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del peso de las balanzas</li> <li>2. Evaluación de precios</li> <li>Verificación de la calidad de los productos.</li> <li><b>3. Informe de inspección de los mercados.</b></li> <li><b>4. Evaluación de resultados.</b></li> <li><b>5. Plan de mejora.</b></li> </ol>
		2.1.2. Gestión de Licencias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del establecimiento.</li> <li>2. Inspección del cumplimiento de requisitos.</li> <li>3. Otorgamiento o denegación de licencia.</li> <li><b>4. Evaluación de procedimientos.</b></li> <li><b>5. Simplificación administrativa.</b></li> </ol>



2. Gestión De Recaudación Y Fiscalización Tributaria		<b>1.1.3. Formalización de los comercios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Identificación de comercios informales.</b></li> <li>2. <b>Capacitación en procedimientos de formalización.</b></li> <li>3. <b>Asesoría y/o acompañamiento en el proceso de formalización.</b></li> <li>4. <b>Automatización de base de datos.</b></li> <li>5. <b>Automatización del proceso de formalización.</b></li> </ol>	
	2.2. Inspección de los negocios locales	1.2.1. Captación y fiscalización de tributos de carácter municipal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiscalización de negocios locales.</li> <li>2. Verificación de licencias.</li> <li>3. Sanción y multas por incumpliendo</li> </ol>	
	2.3. Registro y cobranza tributaria	2.3.1. Programar, dirigir, ejecutar y supervisar actividades técnicas de carácter tributario y administrativo, en estricta observancia de las disposiciones legales vigentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Automatización de las cobranzas tributarias.</b></li> <li>2. <b>Realizar un aplicativo como usuario para el pago de rentas anuales.</b></li> <li>3. <b>Brindar información de los eventos y actividades de la municipalidad.</b></li> </ol>	
	2.4. Fiscalización tributaria y ejecución coactiva	2.4.1. Envío de notificaciones de tributos, cobranzas coactivas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cálculo de deuda tributaria.</li> <li>2. Notificación de deudas a los ciudadanos.</li> <li>3. Campañas de reducción de interés de tributos.</li> <li>4. Recuperación de cobranzas coactivas</li> </ol>	
	2.5. Informática y sistemas		2.5.1. Sistematización de los procedimientos informáticos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Actualización de los procesos informáticos de la institución.</li> <li>6. Planificar y programar acciones de las TIC.</li> <li>7. Actualización de los medios informáticos.</li> </ol>
			<b>2.5.2. Sistematización de atención online</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Desarrollo de plataformas de atención virtual</b></li> <li>2. <b>Implementación de plataforma de consultas y seguimientos de trámites online.</b></li> </ol>
3. Gestión de Infraestructura y mantenimiento	3.1. Gestión de Formulación de estudios y liquidación de obras	3.1.1. Planificación de proyectos de obras	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de expedientes técnicos de obras.</li> <li>2. Formulación de expedientes técnicos acordes con Invierte Pe.</li> <li>3. Elevar proyectos al sistema Invierte Pe.</li> <li>4. Corregir y mejorar observaciones en las OPI</li> </ol>	
	3.2. Gestión de Ejecución de Obras, Mantenimiento Vial y Maquinaria	3.2.1. Dirección de obras publicas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar y ejecutar obras.</li> <li>2. Control recursos de obras.</li> <li>3. Dirigir personal en obras.</li> <li>4. Realizar el control de los avances.</li> <li>5. Informes de logros</li> </ol>	
	3.3. Gestión de Desarrollo Urbano y	3.3.1. Gestión de trámites urbanos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámites de expedientes.</li> <li>2. Gestión de licencias de construcción.</li> <li>3. Planificación de planos catastrales y Zonificación rural y urbana.</li> </ol>	

	Saneamiento Físico Legal		4. Brindar informes e inspecciones relacionados a predios e inmuebles del entorno Morales
	4.1. Gestión de Defensa Civil.	4.1.1. Planeación de prevención y manejo de emergencias.	1. Elaboración de plan de prevención acorde a INDECI. 2. Brindar servicios de inspección técnica para otorgamiento de permisos. 3. Manejo y disposición de ayuda humanitaria en caso de desastres.
4. Gestión de Servicios Municipales y Gestión Ambiental	4.1. Gestión Ambiental	4.1.1. Manejo de servicios municipales.	1. Planificación de limpieza de parques y jardines. 2. manejo y control de establecimientos sociales (mercados, ferias, etc.) 3. Supervisión de documentación de establecimientos y comercios.
	4.2. Gestión de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial	4.2.1. Manejos de terminales terrestres	1. Planificación de los sistemas de transportes del distrito. 2. Supervisión de los terminales terrestres. 3. Control y regulación de la circulación vial de vehículos. 4. Realización de operativos con la coordinación de la policía nacional.
	4.3. Gestión de Limpieza Pública y Parques y Jardines	4.3.1. Manejo de los residuos	1. Programación de la limpieza pública. 2. Manejo del personal de limpieza. 3. Control y cuidado de los equipos y transportes de limpieza. 4. Informe de las acciones realizadas en cuanto al manejo de residuos. 5. Limpieza y control salubre de los recursos de la municipalidad, parques y jardines.
	4.4. Gestión de Seguridad Ciudadana y Serenazgo	4.4.1. Cuidado de la seguridad del ciudadano	1. Planificar el cuidado y seguridad del ciudadano. 2. Proponer y ejecutar directivas preventivas con la finalidad de disminuir la delincuencia. 3. Mantener y cuidar el orden del distrito de Morales. <b>4. Brindar orientación al ciudadano.</b> <b>5. Generar confianza al ciudadano.</b>
5. Gestión de Desarrollo Social y Empresarial	5.1. Gestión de Programas sociales y defensa de los derechos	5.1.1. Manejo de programas del estado	1. Planificación de los planes para ejecutar los programas sociales. 2. Ejecución de los programas sociales. <b>3. Facilitación de trámites a través de familiares.</b> <b>4. Visitas a personas vulnerables.</b> <b>5. Adecuado monitoreo y control de beneficiarios</b>
	5.2. Gestión de participación ciudadana y Promoción Empresarial	5.2.1. Coordinación de MIPYMES	6. Planificación de autoridades. 7. Establecimiento de cooperación e ingresos de inversiones extranjeras.
	5.3. Gestión de Registro Civil	5.3.1. Control y manejo del registro civil.	1. Expedición de documento de nacimiento, matrimonios. 2. Controlar y registrar a los recién nacidos.

## 7. Evaluación: Matriz de evaluación para implementar la propuesta

Inputs (entrada)	Proceso	Dueño del proceso	Actividades	Indicadores	Recursos	Cronograma a ejecución	Producto /servicio (salida)
<b>Atención lenta, por equipos insuficientes y antiguos, Instalaciones no modernas.</b>	Abastecimiento de bienes y servicios	Jefe de Gestión Logística, Almacén y patrimonio	Análisis de las instalaciones de la institución para realizar requerimientos.	Nro. de equipo evaluados; Nro. de Equipos deteriorados. Nro. de equipos en buenas condiciones.	Evaluadores (2)	julio, y diciembre	Usuario satisfecho por la rapidez y fluidez con la que le brindan los servicios con equipamiento adecuado
			Realizar filtro de proveedores con ficha de calidad de productos.	Nro. Proveedores evaluado; Nro. de proveedores adecuados Nro. de proveedores inadecuados	Evaluadores (2)	julio, y diciembre	
			Realizar la adquisición de equipos modernos.	Nro. de equipo propuestos Nro. de Equipos adquiridos; Nro. de equipos no adquiridos	Evaluadores (2)	julio, y diciembre	
<b>Deficiencias en la resolución de reclamos, capacidad de respuesta hacia los usuarios</b>	Desarrollar actividades de capacitación	Jefe de Gestión del Talento Humano	Evaluación de capacitaciones.	Nro. de participantes Nro. de convocados. Nro. de aprobados.	Capacitadores (2)	febrero, mayo, junio, julio, agosto y diciembre	Usuarios satisfechos por la atención de los reclamos. Mayor comunicación con los usuarios.
			Medición del desempeño laboral.	Nro. de Trabajadores que cumplen sus labores Nro. de Trabajadores que no cumplen sus labores	Evaluadores (2)	febrero, mayo, junio, julio, agosto y diciembre	
			Evaluación mediante encuesta a ciudadanos que reciben el servicio.	Nro. de ciudadanos encuestados Nro. de ciudadanos atendidos	Encuestadores (2)	febrero, mayo, junio, julio, agosto y diciembre	
			Informe de desempeño de trabajadores.	Informe de capacitaciones, medición de desempeño, resumen de evaluación de ciudadanos	Trabajadores (2)	julio, y diciembre	
<b>Comercios Informales: Trámites engorrosos, horarios inadecuados, carencia de</b>	Formalización de comercios	Director de la Oficina de rentas	Identificación de comercios informales	Nro. De comercios informales identificados	Fiscalizadores (2)	febrero, mayo, junio, julio, agosto y diciembre	% de ciudadanos satisfechos por la formalización de comercios.

trámites online							Simplificación de los procedimientos de formalización.  Incremento en la recaudación de impuestos.
Ausencia de canales y Sistemas de atención online. Automatización de los procesos de trámites y pagos	Programar, dirigir, ejecutar y supervisar actividades técnicas de carácter tributario y administrativo, en estricta observancia de las disposiciones legales vigentes	Jefe de Registro y cobranza tributaria	Automatización de las cobranzas tributarias.	Nro. de servicios actuales; Nro. de Servicios automatizados	Trabajadores (2)	enero a diciembre	Usuario confiado y seguro en los canales de atención digital para la gestión de trámites y pagos de servicios
			Realizar un aplicativo como usuario para el pago de rentas anuales.	Nro. de aplicativos	Trabajadores (2)	enero a diciembre	
			Brindar información de los eventos y actividades de la municipalidad.	Cantidad de eventos anuales referentes a pagos y admitidas	Trabajadores (2)	enero a diciembre	
Deficiencias en la resolución de reclamos, capacidad de respuesta hacia los usuarios.	Sistematización de atención online	Jefe de Informática y sistemas	Desarrollo de plataformas de atención virtual	Nro. de Atenciones virtuales	Trabajadores (1)	enero a diciembre	Usuarios satisfechos por la atención de los reclamos. Mayor comunicación con los usuarios.
			Implementación de plataforma de consultas y seguimientos de trámites online.	Nro. de consultas y seguimientos de trámites online.	Trabajadores (1)	enero a diciembre	
Deficiencias en cuanto al entendimiento, orientación y fiabilidad ante el ciudadano.	Cuidado de la seguridad del ciudadano	Seguridad Ciudadana y Serenazgo	Brindar orientación al ciudadano.	Nro. de ciudadanos atendidos.	Trabajadores Serenos (12)	enero a diciembre	Ciudadano orientados y seguros con los servicios brindados por la municipalidad.
			Generar confianza al ciudadano.	Nro. de casos resueltos	Trabajadores Serenos (12)	enero a diciembre	
Deficiencias en la simplificación de trámites, seguimientos de los servicios.	Manejo de programas del estado	Gestión de Programas sociales y defensa de los derechos	Facilitación de trámites a través de familiares.	Nro. De trámites realizados por familiares	Trabajadores (2)	enero a diciembre	Usuarios satisfechos por agilidad de los trámites. adecuado seguimiento de sus trámites y servicios brindados.
			Visitas a personas vulnerables	Nro. de visitas a personas vulnerables	Trabajadores (2)	enero a diciembre	
			Adecuado monitoreo y control de beneficiarios	Nro. de personas en monitoreo y control de beneficiarios	Trabajadores (2)	enero a diciembre	

## **8. Viabilidad**

La presente propuesta tiene la finalidad de generar, el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos que oferta la Municipalidad de Morales ante el ciudadano, puesto es quien a través del pago de sus impuestos y asimismo de su participación democrática hace la elección de sus autoridades, a cambio busca obtener servicios que le brinden valor, por lo cual la propuesta realizada se considera viable ya que la institución cuenta con todos los recursos y el tiempo que le permita encomendar estas acciones por la cuales se realizara innovación en el desarrollo de los servicios a través de la implementación de las TICs, para una atención virtual y personalizada con canales de pagos seguros y confiables acordes con los cambios globales que está sucediendo en el ciudadano y también para enfrentar las inclemencias que nos está generando el aislamiento de la cuarentena por el COVID 19, se tiene que realizar cambios que sean acordes con las exigencias del consumidor pero sobre todo que le den valor al ciudadano.

## **REFERENCIAS**

Alharbi, S., & Sayed, O. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. British Journal of Economics, Management & Trade, 17(2), 1-9. <https://doi.org/10.9734/BJEMT/2017/33021>

- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95-103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Bodemann, M., Maier, D., Sandru, M., & Weber, G. (2015). Risk Awareness after the Adoption of New Steering Model in German Public Administrations – a Case Study. *Procedia Economics and Finance*, 23, 1046–1053. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00540-7](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00540-7)
- Bukh, P. N., & Svanholt, A. K. (2019). *Empowering Middle Managers in Social Services Using Management Control Systems*.
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Czuba, M. (2018). Managing creativity in the activities of companies providing municipal services. Analysis of case studies from poland. *International Journal of New Economics and Social Sciences*, 8(2), 127–130. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0012.9932>
- Danilina, E. I., Mingaleva, Z., & Malikova, Y. I. (2017). Peculiarities of staffing provision of Russian municipal services' activity. *Academy of Strategic Management Journal*, 16(Specialissue1), 46–56. <https://www.abacademies.org/articles/peculiarities-of-staffing-provision-of-russian-municipal-services-activity-6534.html>
- Durand Guevara, A. (2014). Movimientos sociales y política en el Perú de hoy. *Latinoamérica. Revista de Estudios Latinoamericanos*, 58, 59–84. [https://doi.org/10.1016/s1665-8574\(14\)70101-2](https://doi.org/10.1016/s1665-8574(14)70101-2)
- Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415–422. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>

- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management Studies*, 4(1), 14-25.
- Gómez, N. J., Velázquez, G. A., Gómez, N. J., & Velázquez, G. A. (2018). Relationship between Public Green Spaces and Quality of Life in the Municipality of Santa Fe, Argentina. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 27(1), 164-179. <https://doi.org/10.15446/rcdg.v27n1.58740>
- Guenduez, A. A., Mettler, T., & Schedler, K. (2020). Technological frames in public administration: What do public managers think of big data? *Government Information Quarterly*, 37(1), 101406. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101406>
- Hughes, S., & Peterson, J. (2018). Transforming Municipal Services to Transform Cities: Understanding the Role and Influence of the Private Sector. *Sustainability*, 10(2), 108. <https://doi.org/10.3390/su10010108>
- lo Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*, 51, 52-63. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Martínez, P. Á. L., Moreno, J. J. M., & Brage, L. B. (2014). Analysis of professional competencies in the Spanish public administration management. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 30(2), 61–66. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.06.001>
- Matei, A., & Antonie, C. (2015). The Need for Positive Change: Adapting Management in Public Administration. *Procedia Economics and Finance*, 26, 345–350. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00863-1](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00863-1)
- Mauro, S. G., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Mirabal Sarria, Y., Torres Páez, C. C., & Iglesias Morell, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. *Avances*,

- 20(1), 40–51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>
- Mhlongo, B. B., Nzimakwe, T. I., Naidoo, V., & Munapo, E. (2016). Consumer Perceptions on Service Quality at Ethekewini Municipality within the Customer Service Centres. *Journal of Social Sciences*, 47(1), 79-89. <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>
- Novikova, I. V., P'yanov, A. I., Rudich, S. B., & Ivashova, V. A. (2017). e-government in the Stavropol region: Assessment of the level of citizens' satisfaction with the provision of public and municipal services. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, 8(7), 2206–2210. [https://doi.org/10.14505/jarle.v8.7\(29\).20](https://doi.org/10.14505/jarle.v8.7(29).20)
- Octavio, M., & Cruz, T. (2016). *The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno*. 1. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Pastor-Seller, E. (2015). Opportunities for participation in the policies of municipal social services in Spain. *Convergencia*, 22(68), 229–257. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352015000200229](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000200229)
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41-66. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>
- Salas, G., Mardones, R. E., & Ulloa Martínez, J. B. (2018). Usos del diseño metodológico cualitativo en artículos de acceso abierto de alto impacto en



- ciencias sociales. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 19(1), 18. <https://doi.org/10.17169/fqs-19.1.2656>
- Savvas, I., & Bassiliades, N. (2001). A process-oriented ontology-based knowledge management system for facilitating operational procedures in public administration. *Proceedings of the International Workshop on Research Issues in Data Engineering - Distributed Object Management -RIDE-DOM*, 36(3), 77–84. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2008.05.022>
- Suwandej, N. (2015). Factors Influencing Total Quality Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 197, 2215-2222. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.361>
- Titu, A. M., & Vlad, A. I. (2014). Quality Indicators in Reference to the Evaluation of the Quality Management of Services in Local Public Administration. *Procedia Economics and Finance*, 16, 131–140. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00784-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00784-9)
- Yashar, Z., Hossein, E., & Alireza, B. (2017). Study of citizen's satisfaction about the performance of municipality services using kano model (Case Study: Minoodasht Municipality). 4(400259), 22-25.
- Yildirim, K. E., Ozcan, S., & Yıldırım, A. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business and Economics Research Journal*, 10(4), 885-901.
- Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J., & Ma, W. (2020). Evaluation and design of public health information management system for primary health care units based on medical and health information. *Journal of Infection and Public Health*, 13(4), 491–496. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2019.11.004>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019, diciembre). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Presentado en 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). Recuperado de <https://www.atlantis-press.com/proceedings/senet-19/125925955>

## **ANEXOS**

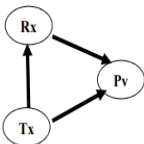
### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES de estudio	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable:</b>  calidad de los servicios	La calidad de los servicios son las capacidades que tienen las instituciones para generar valor de intercambio para el ciudadano (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	La calidad de los servicios será medida a través de las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad	Elementos tangibles	Instalaciones	Nominal
				Aspecto de los trabajadores	
				Aspecto de los Equipos	
			Fiabilidad	Instalaciones seguras	
				Percepción del servicio recibido	
				Comunicación precisa	
			Capacidad de respuesta	Información oportuna	
				Disponibilidad del personal	
				Información apropiada del servicio	
			Seguridad	Comportamiento confiable de los trabajadores	
				Personal calificado	
				Comprensión del usuario	
			Empatía	Atención personalizada	
				Horarios de atención flexibles	
				Comprensión de necesidades	

Fuente: Elaboración propia

## Matriz de Consistencia

Título: Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios  
Municipalidad Distrital de Morales, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos			
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera el Modelo de gestión innovador mejorará la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo estará caracterizado la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales, 2020? ¿Cuáles son los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales, 2020? ¿Cómo estará diseñado el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales, 2020? ¿Se podrá validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Proponer el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Caracterizar la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, 2020. Identificar los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, 2020. Diseñar un Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de en el municipio del distrito de Morales, 2020 Validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: El Modelo de gestión innovador que mejorará la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, es pertinente, 2020.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada en el estudio fue la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleado fue el cuestionario</p>			
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones				
<p>Descriptiva - Propositiva, Hernández, Collado, Baptista, (2014 p. 580). Logrando plantear un modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales, 2020</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>Donde: Tx = Teorías de las variables Rx = Diagnóstico de la realidad Pv = Propuesta validada</p> </div> </div> <p>Esquema:</p>	<p><b>Población</b> Población 01: 09 funcionarios Población 02: 11 colaboradores Población 03: 14,607 ciudadanos</p> <p><b>Muestra</b> Muestra 01: 09 jefes Muestra 02: 11 colaboradores Muestra 03: 157 ciudadanos</p>	Variables	Dimensiones			
		Calidad de Servicio	<table border="1"> <tr><td>Elementos tangibles</td></tr> <tr><td>Fiabilidad</td></tr> <tr><td>Capacidad de respuesta</td></tr> <tr><td>Seguridad</td></tr> <tr><td>Empatía</td></tr> </table>	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta
Elementos tangibles						
Fiabilidad						
Capacidad de respuesta						
Seguridad						
Empatía						

## Encuesta de evaluación de la calidad de servicios en la Municipalidad del Distrito de Morales, 2020

Estimado ciudadano:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que la presente es una encuesta de evaluación de calidad de los servicios de la municipalidad de su localidad, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020”. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

### Datos generales

1. Edad	2. Grado de Instrucción	4. Género
18 a 25 años ( )	Primaria ( )	Masculino ( )
26 a 33 años ( )	Secundaria ( )	Femenino ( )
34 a 41 años ( )	Técnico incompleto ( )	5. Estado civil
42 a 49 años ( )	Técnico completo ( )	Soltero (a) ( )
50 a más años ( )	Superior Univ. Incomp. ( )	Casado (a) ( )
	Superior Univ. Comp. ( )	Conviviente ( )
		Viudo (a) ( )

Nota: Observando la codificación va en el siguiente cuadro, podrá calificar de acuerdo al código que tiene cada afirmación o pregunta. Por favor marque con una “X”.

Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TDA	ADA	NDANED	AEA	TED

### II.- Datos específicos:

<b>Preguntas</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
<b>Elementos tangibles</b>					
1.- ¿Considera que la Municipalidad del Distrito de Morales tiene equipos de apariencia moderna?					
2.- ¿Considera usted que las instalaciones físicas de Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivas?					
3.- ¿El personal de Municipalidad del Distrito de Morales tiene uniforme adecuado para el desarrollo de los servicios?					
4.- ¿Considera usted que el equipamiento tecnológico de la Municipalidad del Distrito de Morales es adecuado?					
5.- ¿Considera que las áreas de atención al ciudadano, los elementos materiales, muebles e instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivos?					
<b>Fiabilidad</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿Considera que tiene confiabilidad con la limpieza y desinfección de las instalaciones de Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Tiene confianza en el personal que le atiende y el compromiso que asumen?					
3.- ¿Considera confiables las instalaciones con las que cuenta la Municipalidad del Distrito de Morales?					
4.- ¿Se siente confiado con la información de los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales?					
5.- ¿Utiliza de manera confiable los servicios de atención virtual que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales?					

<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales le comunica pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios?					
2.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales ofrece un servicio rápido a los ciudadanos dentro de las instalaciones?					
3.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales ofrece una atención oportuna a los ciudadanos?					
4.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales está disponible para responder a las preguntas del ciudadano?					
5.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales resuelve los reclamos de manera inmediata?					
<b>Seguridad</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿El trato del personal de la Municipalidad del Distrito de Morales le genera confianza y seguridad?					
2.- ¿Se siente seguro con la limpieza y orden de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
3.- ¿El personal de Municipalidad del Distrito de Morales realiza su labor sin confundirse?					
4.- ¿El personal es comprensible y orienta con el servicio que busca?					
5.- ¿El personal de Municipalidad del Distrito de Morales demuestra la capacidad para atender una eventual emergencia?					
<b>Empatía</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>

1.- ¿Considera que la atención brindada en la Municipalidad del Distrito de Morales es personalizada?					
2.- ¿La Municipalidad del Distrito de Morales tiene horarios de atención acordes a sus necesidades?					
3.- ¿Participa de las actividades de acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) realizado por la Municipalidad del Distrito de Morales?					
4.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales se preocupa con dar seguimiento al desarrollo del servicio, le llaman, envían algún mensaje de texto o correo electrónico?					
5.- ¿En caso de requerir modificar el tipo de servicio público, recibe buen trato por parte el persona encargada en el Municipalidad del Distrito de Morales?					
6.- ¿Considera que el protocolo de buena atención es adecuado en la Municipalidad del Distrito de Morales?					
7.- ¿Considera que la institución simplifica los trámites administrativos?					
8.- ¿Considera que la institución mejora en sus procesos de atención en los servicios de la Municipalidad del Distrito de Morales?					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**



**Encuesta de evaluación de la calidad de servicios en la Municipalidad del Distrito de Morales, 2020**

Estimado colaborador:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que la presente es una encuesta de evaluación de calidad de los servicios de la municipalidad de su localidad, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020”. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Datos generales

1. Edad	2. Grado de Instrucción	4. Género
18 a 25 años ( )	Primaria ( )	Masculino ( )
26 a 33 años ( )	Secundaria ( )	Femenino ( )
34 a 41 años ( )	Técnico incompleto ( )	5. Estado civil
42 a 49 años ( )	Técnico completo ( )	
50 a más años ( )	Superior Univ. Incomp. ( )	
	Superior Univ. Comp. ( )	
6. Tipo de Contrato:	7. Tiempo de Servicio:	Soltero (a) ( )
.....	.....	Casado (a) ( )
		Conviviente ( )
		Viudo (a) ( )

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TDA	ADA	NDANED	AEA	TED

**II.- Datos específicos:**

<b>Preguntas</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
<b>Elementos tangibles</b>					
1.- ¿Municipalidad del Distrito de Morales tiene equipos de apariencia moderna?					
2.- ¿Las instalaciones físicas de Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivas?					
3.- ¿La Municipalidad del Distrito de Morales les brinda uniforme adecuado para el desarrollo de sus labores?					
4.- ¿El equipamiento tecnológico que les brinda la Municipalidad del Distrito de Morales es adecuado?					
5.- ¿Las áreas de atención, los elementos materiales, muebles e instalaciones brindados por la Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivos?					
<b>Fiabilidad</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿Considera que se realiza adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Brinda confianza al ciudadano a la hora de atenderlo?					
3.- ¿Considera que el ciudadano tiene confianza con las instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
4.- ¿Considera que la Municipalidad del Distrito de Morales le brinda los materiales e insumos necesarios para brindar servicios de calidad al ciudadano?					

5.- ¿Considera que el ciudadano utiliza de manera confiable el servicio de atención virtual de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿Comunica usted al ciudadano pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Realiza usted de manera rápida y oportuna la atención a los ciudadanos en la Municipalidad del Distrito de Morales?					
3.- ¿Considera usted que brinda un servicio de calidad para el ciudadano del Distrito de Morales?					
4.- ¿Cómo colaborador se encuentra disponible para responder a las preguntas del ciudadano del Distrito de Morales?					
5.- ¿Se siente en la capacidad de resolver los reclamos que realice el ciudadano de manera inmediata?					
<b>Seguridad</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿El trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad?					
2.- ¿La limpieza y orden de la Municipalidad del Distrito de Morales es constante y segura?					
3.- ¿Cómo trabajadores del municipio realiza su labor evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades?					
4.- ¿Tiene pleno conocimiento y hace uso de la tecnología en los equipos con los que cuenta la Municipalidad del Distrito de Morales?					

5.- ¿La institución realiza capacitaciones de manera permanente para mejorar las competencia técnicas y laborales de los trabajadores?					
<b>Empatía</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿Cómo colaborador de la entidad brinda a los ciudadanos una atención personalizada?					
2.- ¿Considera que los horarios de atención son convenientes para los ciudadanos?					
3.- ¿Apoya en el desarrollo de actividades enfocadas a atender acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) brinda una atención amable y eficiente?					
4.- ¿Cómo colaborador de la institución se preocupa con dar seguimiento al desarrollo del servicios?					
5.- ¿Cómo colaborador de la institución se encuentra preparado para modificar el servicio de manera respetuosa, ante la necesidad del ciudadano?					
6.- ¿Aplica el protocolo de buena atención al ciudadano?					
7.- ¿Evalúa constantemente los procedimientos que realiza, tratando de simplificar los trámites administrativos?					
8.- ¿Elabora planes de mejora para la buena atención al ciudadano?					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

**Encuesta de evaluación de la calidad de servicios en la Municipalidad del  
Distrito de Morales, 2020**

**Estimado Funcionario:**

Es grato dirigirme a usted con la finalidad hacer de vuestro conocimiento que la presente es una encuesta de evaluación de la gestión de la calidad de los servicios municipales, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020”. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Datos generales

1. Edad	2. Grado de Instrucción	4. Género
18 a 25 años ( )	Primaria ( )	Masculino ( )
26 a 33 años ( )	Secundaria ( )	Femenino ( )
34 a 41 años ( )	Técnico incompleto ( )	5. Estado civil
42 a 49 años ( )	Técnico completo ( )	
50 a más años ( )	Superior Univ. Incomp. ( )	
	Superior Univ. Comp. ( )	
	Posgrado incompleto ( )	
	Posgrado completo ( )	Soltero (a) ( )
		Casado (a) ( )
		Conviviente ( )
		Viudo (a) ( )
6. Tipo de Contrato:	7. Tiempo de Servicio:	
.....	.....	

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una "X" la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TDA	ADA	NDANED	AEA	TED

**II.- Datos específicos:**

<b>Preguntas</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
<b>Elementos tangibles</b>					
1.- ¿La Municipalidad del Distrito de Morales tiene equipos de apariencia moderna?					
2.- ¿Las instalaciones físicas de Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivas?					
3.- ¿La Municipalidad del Distrito de Morales les brinda uniforme adecuado para el desarrollo de sus labores?					
4.- ¿El equipamiento tecnológico que les brinda la Municipalidad del Distrito de Morales es adecuado?					
5.- ¿Las áreas de atención, los elementos materiales, muebles e instalaciones brindados por Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivos?					
<b>Fiabilidad</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿Considera que se realiza adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Brinda confianza al ciudadano a la hora de atenderlo?					
3.- ¿Considera que el ciudadano tiene confianza con las instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales?					

4.- ¿Considera que la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales beneficia al ciudadano?					
5.- ¿Considera que el ciudadano utiliza de manera confiable el servicio de atención virtual de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿Comunica al ciudadano pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Realiza de manera rápida y oportuna la atención a los ciudadanos en la Municipalidad del Distrito de Morales?					
3.- ¿Considera usted que brinda un servicio de calidad para el ciudadano del distrito de Morales?					
4.- ¿Se encuentra disponible para responder a las preguntas del ciudadano del Distrito de Morales?					
5.- ¿Brinda solución a los reclamos que realice el ciudadano de manera inmediata?					
<b>Seguridad</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿El trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad?					
2.- ¿La limpieza y orden de la Municipalidad del Distrito de Morales es contante y segura?					
3.- ¿Realiza su labor evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades?					
4.- ¿Conoce y hace uso de la tecnología, así como los equipos con los que cuenta la Municipalidad del Distrito de Morales?					
5.- ¿Se siente capacitado para afrontar condiciones de emergencia de ayuda al					

ciudadano del Distrito de Morales?					
<b>Empatía</b>	<b>TDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AEA</b>	<b>TED</b>
1.- ¿Considera que los ciudadanos reciben una atención personalizada?					
2.- ¿Considera que horarios de atención se realiza de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos?					
3.- ¿Dirige y apoya en el desarrollo de actividades y acontecimientos importantes, aniversarios, fechas conmemorativas para el Distrito de Morales?					
4.- ¿Se preocupa con dar seguimiento al desarrollo del servicios?					
5.- ¿Se siente preparado para modificar el servicio de manera respetuosa, ante la necesidad del ciudadano?					
6.- ¿Aplican el protocolo de buena atención al ciudadano?					
7.- ¿Evalúa constantemente los procedimientos que realiza, tratando de simplificar los trámites administrativos?					
8.- ¿Elabora planes de mejora para la buena atención al ciudadano?					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**



## Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

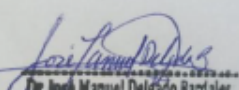
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 27 de julio de 2020

  
 Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicios				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicios				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

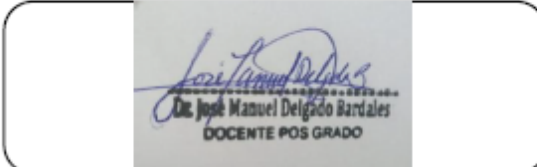
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 27 de julio de 2020



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

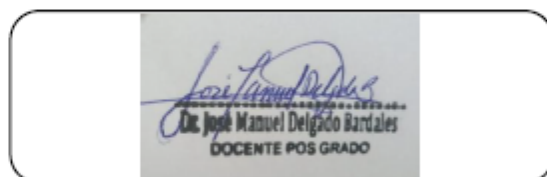
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 27 de julio de 2020



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>45</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 30 de julio de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y apto para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.5

Tarapoto, 30 de julio de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y apto para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.5

Tarapoto, 30 de julio de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Burgos Bardales Roger  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es válido por cumplir con los criterios establecidos, por lo que es apropiado para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,6

Tarapoto, 30 de julio de 2020



**Dr. Roger Burgos Bardales**  
 CLAB: 0204

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Burgos Bardales Roger  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es válido por cumplir con los criterios establecidos, por lo que es apropiado para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,7

Tarapoto, 30 de julio de 2020



.....  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
 CLAD: 0264

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Burgos Bardales Roger  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es válido por cumplir con los criterios establecidos, por lo que es apropiado para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,5

Tarapoto, 30 de julio de 2020



.....  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
 CLAD: 0204

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Reátegui Lozano, Rolando  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**INSTRUMENTO VALIDADO PARA APLICAR EN EL PROCESO DE INVESTIGACION**

**PROMEDIO DE VALORACION:**

4.8

Tarapoto, 27 de julio de 2020



**Dr. Rolando Reátegui Lozano**

**INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Reátegui Lozano, Rolando  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**INSTRUMENTO VALIDADO PARA APLICAR EN EL PROCESO DE INVESTIGACION**

**PROMEDIO DE VALORACION:**

4.7

Tarapoto, 27 de julio de 2020



**Dr. Rolando Reátegui Lozano**

**INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Reátegui Lozano, Rolando  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**INSTRUMENTO VALIDADO PARA APLICAR EN EL PROCESO DE INVESTIGACION**
**PROMEDIO DE VALORACION:** 4.8

Tarapoto, 27 de julio de 2020


  
**Dr. Rolando Reátegui Lozano**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Isuiza Pérez Alfonso  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Los indicadores del instrumento cumplen con el rigor científico metodológico y de criterio, con la variable de estudio; por lo tanto, tiene la validez pertinente para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 30 de julio de 2020



.....  
**Ldo. Alfonso Isuiza Pérez**  
 DE GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 CPP: 9347193

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Isuiza Pérez Alfonso  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Los indicadores del instrumento cumplen con el rigor científico metodológico y de criterio, con la variable de estudio; por lo tanto, tiene la validez pertinente para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 30 de julio de 2020



.....  
**Ldc. Alfonso Isuiza Pérez**  
 DE GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 CPPe: 0347193

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Isuiza Pérez Alfonso  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicios</b>					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicios</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicios</b>				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Los indicadores del instrumento cumplen con el rigor científico metodológico y de criterio, con la variable de estudio; por lo tanto, tiene la validez pertinente para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 30 de julio de 2020



.....  
**Ldc. Alfonso Isuiza Pérez**  
 DE GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 CPPe: 9347191

Sello personal y firma

## Índice de Confiabilidad

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.9 - 1.0	Excelente
0.8 - 0.9	Muy bueno
0.7 - 0.8	Aceptable
0.6 - 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0.0 - 0.5	No aceptable

Fuente: Elaboración propia en función del análisis de los resultados del Alfa de Cronbach

### Análisis de confiabilidad: Calidad de servicios

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	28



## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES "Gobierno transparente y participativo"

Morales, 15 de setiembre del 2020

**CARTA N° 031-2020-URH-MDM**

Sr. : REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR

**Presente.**

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU TESIS

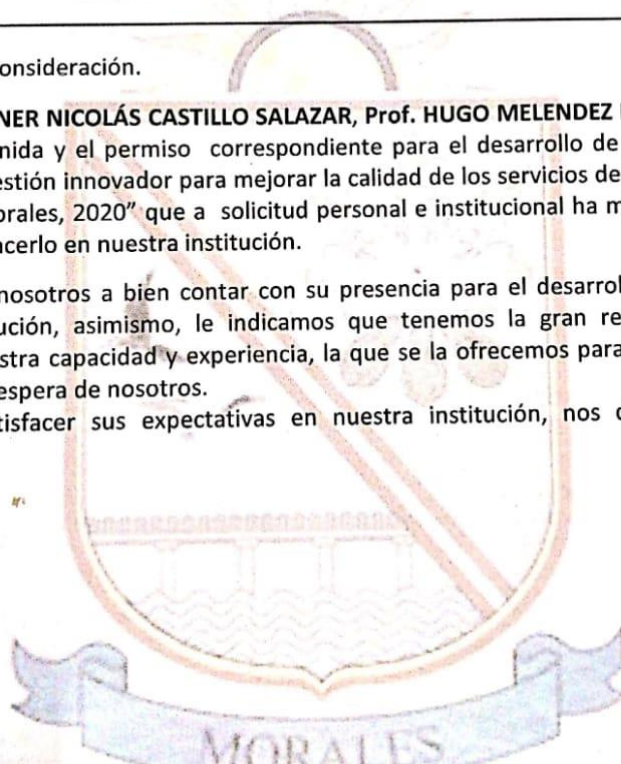
De mi mayor consideración.

Estimado REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR, Prof. HUGO MELENDEZ RENGIFO le da la cordial bienvenida y el permiso correspondiente para el desarrollo de su tesis titulado "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020" que a solicitud personal e institucional ha mostrado la mejor voluntad de hacerlo en nuestra institución.

Es pues para nosotros a bien contar con su presencia para el desarrollo de su tesis en nuestra Institución, asimismo, le indicamos que tenemos la gran responsabilidad de compartir nuestra capacidad y experiencia, la que se la ofrecemos para poder lograr sus objetivos que espera de nosotros.

Esperando satisfacer sus expectativas en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES  
REGION SAN MARTIN  
*[Signature]*  
CPC. Jefe Macedo Ginzales  
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

## Validación de la propuesta

### Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales

#### CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

**MODELO DE GESTIÓN INNOVADOR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES**

Estimado experto(a): Burgos Bardales Roger.

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización				X	
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	_____	_____
2	_____	_____
3	_____	_____
4	_____	_____



8	Valorar la contribución que realiza el "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X	

**Total: 77**

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	Ninguna				
2	Ninguna				
3	Ninguna				
4	Ninguna				
5	Ninguna				
6	Ninguna				
7	Ninguna				
8	Ninguna				
9	Ninguna				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:  
Propuesta coherente y apto para su aplicación.

Fecha: 17/12/2020

**Dr. Roger Burgos Bardales**

CLAB: 0204

Sello, firma, DNI

07497178

**Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales**

**CUESTIONARIO**

---

**ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:  
MODELO DE GESTIÓN INNOVADOR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES**

---

Estimado experto(a): Victor Manuel Vallejos Monja

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	-----	-----
2	-----	-----
3	-----	-----



8	los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales " a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.												
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.											X	

Total: 77

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.


N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	Ninguna				
2	Ninguna				
3	Ninguna				
4	Ninguna				
5	Ninguna				
6	Ninguna				
7	Ninguna				
8	Ninguna				
9	Ninguna				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesta coherente y apto para su aplicación

Fecha: 17/12/2020

  
 Victor Manuel Vallejos Monja  
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI: 42183659

**Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales**

**CUESTIONARIO**

**ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:  
MODELO DE GESTIÓN INNOVADOR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES**

Estimado experto(a): Dr CPCC JUAN CARLOS CAVERO ROJAS  
Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales".

	C1	C2	C3	C4	C5
	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado
<b>Nº</b>	<b>Aspectos a valorar del Modelo</b>				
1					X
2				X	
3					X
4				X	
5					X
6				X	
7					X
8				X	

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	NINGUNA	NINGUNA
2	NINGUNA	NINGUNA
3	NINGUNA	NINGUNA







Fecha: 17/12/2020

**DR. CPCC. Juan Carlos Cervero Rojas**  
Matricula N° 12.638

17/12/2020

Sello, firma, DNI