



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Ramon Vega, Elizabeth Katherine ([orcid.org/0000-0002-0812-1953](https://orcid.org/0000-0002-0812-1953))

**ASESORES:**

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto ([orcid.org/0000-0002-0565-0577](https://orcid.org/0000-0002-0565-0577))

Dr. Flores Morales, Jorge Alberto ([orcid.org/0000-0002-3678-5511](https://orcid.org/0000-0002-3678-5511))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A mis padres, Alfredo y Elizabeth, por todo el apoyo emocional y moral.

A mi hija Daphne; por ser mi mayor motivación para seguir creciendo personal y profesionalmente, y a Diego por estar siempre conmigo y por compartir esta meta.

A mis hermanos, Diana, Kevin y José que siempre están brindándome su apoyo incondicional en el transcurso de este paso importante de mi vida.

Elizabeth Katherine Ramón Vega.

### **Agradecimiento**

A mi padres por haberme incentivándome cada día a seguir creciendo profesionalmente y personalmente para lograr mis metas.

A la Municipalidad Distrital de Palca – Tarma, por haberme permitido realizar los estudios en su institución.

A mis docentes de la Universidad César Vallejo por haberme guiado y orientado para poder realizar este proyecto.

Elizabeth Katherine Ramón Vega.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b>	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Índice de figuras</b>	vi
<b>Resumen</b>	vii
<b>Abstract</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
<b>IV. RESULTADOS</b>	18
<b>V. DISCUSIÓN</b>	25
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	28
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	30
<b>REFERENCIAS</b>	31
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Prueba de Normalidad	26
<b>Tabla 2</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Calidad de servicio al usuario	27
<b>Tabla 3</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de Gestión municipal	27
<b>Tabla 4</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los ciudadanos del distrito de Palca según la variable calidad de servicio al usuario	28
<b>Tabla 5</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los ciudadanos del distrito de Palca según la variable Gestión municipal.	28
<b>Tabla 6</b>	Correlación entre las variables Calidad de servicio y Gestión municipal	29
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre la dimensión Planeamiento y Calidad de servicio al usuario	30
<b>Tabla 8</b>	Correlación entre la dimensión Organización y la Calidad de servicio al usuario.	30
<b>Tabla 9</b>	Correlación entre dimensión Dirección y variable Calidad de servicio al usuario.	31
<b>Tabla 10</b>	Correlación entre la dimensión Control y la variable Calidad de servicio al usuario	31
<b>Tabla 11</b>	Escala de medición, nivel y rango del cuestionario	38
<b>Tabla 12</b>	Validez del cuestionario sobre Calidad de servicio al usuario	38
<b>Tabla 13</b>	Validez del cuestionario sobre Gestión municipal	38
<b>Tabla 14</b>	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	39
<b>Tabla 15</b>	Resultados del análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio al usuario.	39
<b>Tabla 16</b>	Resultados del análisis de confiabilidad de la variable gestión municipal	40
<b>Tabla 17</b>	Confiabilidad de instrumento Calidad de servicio al usuario	64
<b>Tabla 18</b>	Estadística de calidad de servicio al usuario	64
<b>Tabla 19</b>	Confiabilidad de instrumento Gestión municipal	65
<b>Tabla 20</b>	Estadística de Gestión municipal	65

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Fórmula para calcular la población	41
<b>Figura 2</b>	Fórmula para calcular la confiabilidad – Alfa de Cronbach	41

## **Resumen**

La presente investigación titulada Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022, Determinar la relación que se encuentra entre la calidad de servicio al usuario y la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022. La investigación es básica, cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional, con muestra poblacional de 360 pobladores y un muestreo no probabilístico de 100 ciudadanos del distrito de Palca, Provincia de Tarma, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con 15 ítems escala de Likert a cada. La variable calidad de servicio tuvo como dimensiones: tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía, respuesta. Para variable gestión municipal tuvo como dimensiones: el planeamiento, la organización, la dirección y el control. Los resultados muestran que existe una relación positiva y significativa entre nuestras variables de estudio calidad de servicio al usuario y gestión municipal con una correlación de Rho de Spearman de 0,858 y con nivel de significación bilateral de 0,00, lo cual es menor al nivel estimado de 0,05. Concluimos que al implementar una gestión municipal efectiva, será posible brindar servicios de calidad a los usuarios de los diversos servicios que brinda la Municipalidad distrital de Palca.

Palabras clave: Calidad del servicio, gestión municipal, municipalidad

## **Abstract**

The present investigation entitled Quality of service to the user and municipal management of the province of Tarma, 2022, Determine the relationship between the quality of service to the user and the municipal management of the Municipality of the district of Palca - Tarma, 2022. This research is basic, quantitative, non-experimental, cross-sectional, correlational, with a population sample of 360 residents and a non-probabilistic sample of 100 citizens of the district of Palca, Province of Tarma, to which two questionnaires with 15 items were applied to the Likert scale. each. The quality of service variable had dimensions: tangible, responsiveness, reliability, empathy, response. For variable municipal management had as dimensions: planning, organization, direction and control. The results show that there is a positive and significant relationship between our study variables, quality of user service and municipal management, with a Spearman's Rho correlation of 0.858 and a bilateral significance level of 0.00, which is lower than the estimated level. of 0.05. We conclude that by implementing effective municipal management, it will be possible to provide quality services to the users of the various services provided by the District Municipality of Palca.

Keywords: Service quality, municipal management, municipality



## I. INTRODUCCIÓN

Según Álvarez (2015), menciona que los gobiernos municipales o locales tienen el desafío de garantizar el desarrollo sostenible a los ciudadanos y comunidades a las que sirven; de acuerdo a las características de cada gestión se compete brindar diferentes servicios de acuerdo a las necesidades básicas (salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, vivienda, recreación y deporte). Por lo que entendemos, que a lo largo de los años ha existido una creciente necesidad de estructurar estas entidades en relación a los servicios que brindan, lo que significa que mediante procesos internos se podrá operar de manera coordinada, eficiente y eficaz; y se logre la finalidad de satisfacer las necesidades existentes en los ciudadanos. Por ello, todas las organizaciones estatales tienen la responsabilidad de que la calidad de servicio a la ciudadanía sea mejorada, por tal razón el rol de estas debe ser más activo, siendo el propósito un cambio necesario para que se garantice la calidad de servicios en los ciudadanos. Sin embargo frente a la crecida de municipalidades a nivel regional y local, aún no existe un modelo que permita integrar la gestión de estos, lo cual al transcurrir los gobiernos nos puedan dar la oportunidad de medir su efectividad frente a la gestión de municipalidades.

Sin embargo, en el Perú la gestión pública se distingue por el impacto negativo que se da por el incumplimiento de metas y objetivos. Cabe recalcar que la gestión pública dirigida a la calidad se debe enfatizar al ciudadano como centro de atención de cualquier organización, de tal manera que se desarrolle las funciones con la totalidad de estándares establecidos durante su gobierno promoviendo el liderazgo, la satisfacción del ciudadano y su seguridad. Por ello, los ciudadanos tienen el derecho de recibir atención de calidad; por lo tanto, es indispensable conocer lo que implica el dar buena atención y una alta satisfacción, es necesario conocer los fundamentos teóricos para mejorar el negativismo que la ciudadanía tiene frente a la atención que brindan las entidades públicas. (Hurtado & Gonzales, 2015, p. 113).

Por ello, es necesario tener en cuenta el logro de metas políticas y sociales relacionadas con el desarrollo como lo indica Hurtado & Gonzales, mejor dicho que las municipalidades deben de relacionarse e involucrarse con instituciones diversas

como otros municipios, gobiernos regionales], servicios públicos, ministerios, empresarios, inversores, organizaciones y juntas de vecinos. Por ello, conforme con la Ley N°27972 (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003), recalca en que los servicios públicos municipales o locales fomentan el equilibrio, la armonía y el desarrollo integral en la ciudadanía y los gobiernos municipales o locales. Bajo esta ley se les otorga mayor autonomía a los alcaldes y son apoyados en las estrategias de desarrollo local, tanto en el diseño como la implementación. Sin embargo, los esfuerzos institucionales por parte del Estado, siguen persistiendo en índole administrativa, operativa y estratégica, donde se ha impedido su efectivo desarrollo. En tanto, los gobiernos municipales o locales deben tener un grupo de actividades que orienten y prioricen los recursos como resultado a los problemas económicos, sociales, políticos, institucionales y culturales; y que estas puedan ser instrumentalizadas a través de planes, proyectos, programas, actividades, reglamentos, normas institucionales, etc.

Asimismo, la calidad de servicio es una de las máximas prioridades de las organizaciones públicas como privadas, los clientes son muy exigentes, por consiguiente no buscan solo calidad, por sobre todo buscan cuidar bien el ambiente laboral, que sea cómodo, que exista un buen trato, servicio rápido, y que los clientes reciban un buen servicio o atención. Por ello, es factible el querer regresar a adquirir los servicios existentes. Mientras que en el municipio distrital de Palca, no se logra tomar en cuenta la misión y visión, los recursos destinados a las áreas no se utilizan adecuadamente para la mejora del municipio, asimismo como la contratación del personal, la falta de comunicación entre las diferentes áreas que no permite que se brinde una adecuada atención al usuario, por otro lado se necesita de un seguimiento continuo de la productividad de los trabajadores del municipio, las evaluaciones periódicas que permitirá mejorar el desempeño de las funciones dentro del municipio.

Por ende tomamos la iniciativa de poder realizar este presente estudio de investigación, donde la Municipalidad Distrital de Palca-Tarma muestra problemas moderados, por lo que se nos hizo necesario indagar: ¿Qué relación se encuentra entre la calidad de servicio al usuario y la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022?.

Por ello, se propone como objetivo general: Determinar la relación que se encuentra entre la calidad de servicio al usuario y la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022. Como objetivos específicos: Determinar la relación que se encuentra entre el planeamiento, organización, dirección y control con la calidad de servicio al usuario de la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022

La justificación teórica según Bernal (2016), es cuando su propósito es incitar la reflexión académica y la discusión sobre el conocimiento existente, o poner una teoría, diferentes hallazgos o hacer epistemología del conocimiento existente. Lo cual nuestro estudio, crea un marco teórico de amplio horizonte de la teoría de la gestión municipal y calidad de servicio al usuario. Lo cual orientará los procedimientos como herramienta, tomará en consideración la misión, visión, metas y las acciones estratégicas para la ciudadanía.

Asimismo Bernal (2016), considera la justificación práctica cuando se resuelve un problema o sugiere estrategias. Por ello, consideramos que esta investigación brinda una oportunidad, ya que abordará cuidadosamente los problemas emergentes vinculados con la utilidad de los procedimientos de la gestión y la calidad de servicio al usuario. Asimismo, que los gobiernos de las ciudades orienten sus actividades mediante acciones que llevarán a ejecutar la modernización del gobierno de la ciudad, haciéndolo eficiente y eficaz.

También Bernal (2016), indica que la justificación metodológica emprende un proyecto con nuevos métodos o estrategias para la obtención de un conocimiento fiable y válido. Por consiguiente, se establece un conjunto con pautas destinadas a guiar el desarrollo de cualquier proceso con el fin de estudiar la gestión municipal y local, incluida el tipo de investigación y su diseño, así como la recopilación de datos y los procedimientos de análisis de resultados.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen estudios previos, relacionados a la temática de nuestra investigación. En el plano nacional, en Ucayali, Pinchi (2018), tuvo como objetivo el determinar la relación existente entre la gestión municipal y calidad del servicio. La investigación es de método descriptivo de diseño transaccional correlacional. Como técnica usó la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizado a 85 ciudadanos como muestra, donde contó con dos variables: calidad del servicio y gestión municipal. Realizó el análisis de datos y concluyó que hay una relación negativa muy baja, mejor dicho insignificante entre las variables; donde la gestión municipal no interviene en la calidad de servicio.

Seguidamente en Tingo María, López (2020), su objetivo fue analizar el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público. La investigación es de diseño correlacional no experimental de tipo transversal. Como técnica usó la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizado 382 ciudadanos como muestra, donde contó con dos variables: gestión municipal y la calidad del servicio público, donde realizó el análisis de los datos y concluyó que hay una relación significativa entre las variables.

A continuación en Lima, en el distrito de Los Olivos, Fabián (2020), su objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano. El tipo de investigación es básica con diseño no experimental de corte transversal. Como técnica usó la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizado a 83 colaboradores como muestra, donde contó con dos variables: gestión municipal y calidad de atención al ciudadano. Se concluyó que hay una relación positiva que tiene un rango positivo alto, donde existe relación entre las variables, dado los resultados, dando a conocer que se encuentran satisfechos con la gestión realizada.

Asimismo, en Lima, Ayala y Blanco (2021), tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público. La investigación se presenta como básica con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Como técnica usó la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizado a 55 colaboradores como muestra, donde contó con dos variables: gestión municipal y calidad del servicio público. Se concluyó que hay una

relación positiva que tiene un rango positivo alto, donde existe relación entre las variables, dado los resultados a medida que se mejore la gestión administrativa en la municipalidad, también mejora la calidad del servicio público.

Así como en Cajamarca, Caruajulca (2021), su objetivo fue mejorar la calidad de servicio al usuario presentando un modelo de gobierno abierto. El tipo de investigación es descriptiva con diseño de tipo no experimental transversal Como técnica usó la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizado a 100 colaboradores como muestra, donde contó con dos variables: modelo de gobierno abierto y calidad de servicio. Concluyó que existen falencias en la accesibilidad de la información, calidad de servicio, nada empáticos, baja participación ciudadana, falta de compromiso, desconfianza e insatisfacción en las personas del sector público, por ello que el diseño de un modelo de gobierno abierto mejorará la calidad de servicio al usuario.

Por otro lado en Tumbes, Ramírez (2022), su objetivo fue determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio. La investigación es de tipo aplicada, transversal, cuantitativa, no experimental, correlacional. Como técnica usó la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizado a 30 trabajadores como muestra, donde contó con dos variables: gestión municipal y calidad de servicio. Concluyó que hay una relación positiva alta, significa que existe una relación asociativa directa y positiva en la influencia de las variables.

En el plano internacional, Fontalvo, De la Hoz & dela Hoz (2020), evaluaron la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una organización de servicios en Colombia, que ayude a brindar bases teóricas relacionadas con la calidad del servicio, los resultados muestran que los ciudadanos del centro de atención al cliente tienen un crecimiento superior al promedio, a futuro del investigación. En conclusión, este estudio presentó la evaluación de la calidad del servicio del sector servicios en las organizaciones de servicios públicos y sus procesos.

En cuanto a Carpio (2020), concluyó que dado que los pobladores se encuentran insatisfechos con las obras y servicios del municipio en Ecuador, se buscó determinar el nivel de relaciones entre los municipios en cuanto a la

satisfacción de los pobladores de los distritos de Baba, lo cual ha sido comprobado. la cantidad de servicios municipales y la satisfacción de los vecinos No existe una correlación estadísticamente significativa entre los niveles de los servicios municipales, las carencias percibidas por los vecinos y las carencias que deberían convertirse en una mejora permanente.

Por otro lado en Brasil, Sampaio & Romero (2017), realizaron un estudio de modelos de estructura matricial y eficiencia de gestión para pequeñas ciudades brasileñas. La investigación se llevó cabo utilizando un enfoque materialista dialéctico donde los universos y las muestras se tratan como archivos separados. El estudio concluyó que la estructura matricial es importante para aumentar la eficiencia de las actividades de la gestión municipal, como parte de los indicadores de mejora continua y para desarrollar instructivos para mejorar el progreso de cada actividad y las actividades de los socios. En conclusión, se ha destacado la importancia de un diseño de estructura de matriz efectivo y exitoso para apoyar de manera efectiva la gobernanza descentralizada de la ciudad madre, ya que los humanos lo consideramos importante para una instalación estratégica. , incluidas las unidades pequeñas.

Así también en México Becerra (2017), especificó que la forma en que las organizaciones gubernamentales gestionan bienes y servicios debe enfocarse en satisfacer las necesidades de las personas. Considerando los indicadores económicos desfavorables, se debe priorizar el gasto público de manera eficiente y eficaz, a fin de reducir gastos innecesarios, generar ahorros y reflejarse en una buena gobernabilidad. El autor indicó que el buen liderazgo del gobierno es crucial para satisfacer las necesidades existentes de las personas, que lleva a cabo al crecimiento económico y mejora la felicidad de la sociedad. Este estudio fue de método cuantitativo, descriptivo no experimental, transversal. Se utilizó como población a 120 empleados, solo participaron en el estudio 60 empleados, muestreo intencional no probabilístico. Se utilizan dos herramientas para la variable, con el objetivo de recopilar información posible, lo que permitirá identificar la presencia de defectos en el gobierno de la ciudad y resaltar su importancia como elemento esencial de la gestión pública, para el cumplimiento de las tareas, deberes públicos

y planes previstos por el Estado. Concluye que el 95% carece de una adecuada gestión de los recursos públicos.

Por otro lado, en Colombia, Armada (2016), sostuvo que existen deficiencias en la satisfacción a los ciudadanos, originando un indicador para medir el servicio deportivo municipal. El objetivo fue determinar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales que se les brinda. El tipo de investigación fue no experimental, descriptivo y correlacional. Se concluyó que el nivel de satisfacción general indica el nivel medio de satisfacción, para la instalación en su percepción física - alta. Se mostró muy poca diferencia entre aquellos que los percibieron como altos. De manera similar, un análisis de sexo mostró que alto conocimiento de los deportes practicados por mujeres de 65 años y más y en ocupaciones y edades de alto peso.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, nos indica la Real Academia Española (2015), define la gestión municipal como causal que permite la dirección de una tarea o actividad o cargo a un grupo de actores estatales y también a su nivel para realizar actividades encaminadas al logro de metas establecidas; mediante la organización y dirección con la que se administra, mediante el ejercicio del poder en un territorio determinado y los ciudadanos que lo habitan, mediante la planificación política, el orden, la organización, la disposición y el control permite crear recursos de trabajo de alta velocidad. Los gobiernos o las autoridades generalmente buscan implementar políticas a través del uso juicioso de los recursos a su disposición. Por otro lado, del Castillo (2011), conceptualiza el gobierno local o municipal como un conjunto de actividades a través de las cuales una institución pública logra sus fines y objetivos. Qué trabajo es realizado por empleados que deben tener un currículum perfecto para desempeñar correctamente sus funciones.

Asimismo cabe señalar que en el Perú, según, Ley de la Descentralización (Ley N°27783) se publicó el 17 de julio de 2002 la, indica que el gobierno estatal del Estado fue transferido a organizaciones nacionales, regionales y locales, que establece que los municipios son organismos denominados gobiernos municipales o locales, que son encargados de administrar por el bienestar de las comunidades y ciudades de las que son responsables como jurisdicciones territoriales. Asimismo,

deben desarrollarse procedimientos para el desarrollo económico, productivo, financiero tributario y fiscal.

Según Hurtado & Gonzales (2015), en nuestro país, la gestión municipal es parte la Ley del Marco de la Modernización de la gestión pública (Ley N°27658), donde el objetivo es obtener un mayor desempeño en el aparato estatal, con la finalidad de que la calidad de atención al usuario sea mejorada, con un mayor desempeño del aparato estatal para usar los recursos estatales. Por lo tanto, la inclusión de la planeación en el gobierno de la ciudad demuestra un avance cualitativo en la gestión de la ciudad, que tiene como único propósito el cumplimiento de los trámites, como se ha hecho hasta ahora en Perú, donde las decisiones, así como la predicción de eventos, su estructura y sistematización de procesos.

A la vez, Moore entendió la gestión pública como una acción estratégica enfocada en los resultados que demanda la sociedad. Por ello, el gestor público es un actor que utiliza las potencialidades del ámbito político y organizacional en el que se encuentra inmerso para crear valor social (Moore, 1995). Citado por (Vélez, 2011)

Por otro lado, Lahera (1994), nos dice que la gestión pública es la “estructura” que corresponde al concepto de administración pública, en tanto un “proceso” y un “resultado” al de gestión pública. El primero es un concepto de stock, mientras que el segundo de flujo. En pocas palabras se conceptualiza administración como equilibrio y gestión pública como dinámica. Esto no quiere decir que las alternativas de política pública por consideraciones administrativas no estén precisadas. La rigidez del aparato administrativo a menudo hace que las políticas estatales existentes sean imposibles de cambiar o reemplazar. Por otro lado, la propia gobernanza juega un papel importante en su aplicación, especialmente cuando hay muchas decisiones sobre la gobernanza. Por lo tanto, se necesitan más reformas de la administración pública. Sin embargo, los recursos limitados y la obligación definen claramente con la finalidad que la gestión pública se pueda reformar y el concepto de política pública tiene sentido en este proceso.



Cuando se prefiere este enfoque, debe quedar claro que la forma incorrecta de abordar el problema de la gestión pública es pensar que cada conjunto de políticas o individualmente corresponde a un tipo de particular de gobierno; si no que es un tema transversal que afecta, pero no se limita a todas las áreas de la actividad gubernamental. Sin duda, hay sectores específicos, pero también deben regirse por principios generales cuya aplicación variará.

Así mismo, hace referencia a la calidad de la gestión depende de los objetivos, la calidad de las organizaciones de liderazgo, la formación formal, la transparencia, la descentralización, la flexibilidad, la especialización y la separación de los órganos decisorios, ejecutivos y evaluadores. La coherencia de los principios de gestión es un factor importante en la calidad general de la gestión. (Lahera, 1994, p. 34 - 35)

Así también, tomaremos en cuenta la gestión estratégica, donde Pascual (2001), señala que la gestión estratégica es lo que motiva y guía que entre los miembros de la ciudad exista cooperación, es decir, aquellos que tienen tal oportunidad de que a través de estrategias comunes se transforme la ciudad para así definir una y, sobretodo integrada, para contribuir a la implementación de grandes proyectos dinámicos o estrategias urbanas de la ciudad; asimismo la importancia de los criterios de actuación y conocimiento de sus principales oportunidades.

Por otro lado, Prieto (2012), expresa que la gestión estratégica se guía por el principio de organización, manipulando el espacio limitado por las capacidades que presenta el entorno externo y las capacidades de la organización. El margen de maniobrar incluye la adaptabilidad de la organización en torno a su capacidad para modificarlo. Asimismo, Niven (2002), menciona que el éxito de la gestión estratégica está determinado por el compromiso ilimitado de la junta directiva. El apoyo sistemático comienza con la aprobación del plan estratégico y los recursos necesarios para que se implemente y se desarrolle la gestión y su sistema. Citado por González (2017).

En cuanto a Lana (2008), puntualiza que la gestión estratégica es utilizada para mantener la organización integrado en su totalidad con el entorno, también

menciona que es un proceso continuo donde se tiene que interactuar. Este proceso incluye el análisis del entorno, sus lineamientos organizacionales conformados por metas y misiones, el desarrollo e implementación de sus estrategias, y por último el control estratégico de la organización

De igual modo, la gestión municipal según Armas (2016), señala que puede definirse como un conjunto de actividades encaminadas a lograr una gestión eficaz y eficiente de los recursos comunales con la finalidad de satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Quien desempeñe el papel de gestor municipal, el municipio, es la protectora de las acciones y efectos del gobierno comunal.

De igual forma, cabe señalar la calidad de servicio, donde Berry, Bennett & Brown (1989), nos señalan que la calidad de servicio no se trata de la conformidad con las especificaciones del cliente, si no se trata de la impresión de la realidad. Teniendo eso en cuenta, la calidad de servicio se hace realidad en la percepción considerándolo un deseo, esto implicaría un pensamiento y análisis. Asimismo nos dicen que el desempeño de servicio tiene 5 dimensiones globales: Tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía.

De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2002) citado por Pontón (2009), precisan la calidad de servicio al igual que “un puntaje objetivo que hace evidente las percepciones de los clientes sobre ciertos aspectos de un servicio; que sea confiable, responsable, seguro, empático y valor”. Además, señalan que “la prestación de servicio de alta calidad ya no es obligatoria” debido al incremento de la competencia y el desarrollo tecnológico, indicando que son competitivas las estrategias en los negocios o empresas, que no se apoyan únicamente en productos físicos, sino en los servicios que les brindan, esto les da un carácter distinto. Paralelamente, Ruiz (2001) indica que la calidad del servicio es una actitud, pero no como satisfacción cuando los clientes comparan sus expectativas con lo que recibe después de la transacción. Sino que establece que es una estrategia para otorgar una ventaja distinta y duradera a quienes intentan lograrlo.

Otro punto importante es la planificación, donde Santana (2012), sostiene que la planificación consiste en maximizar los resultados que se pueden obtener de recursos específicos, así como procedimientos utilizados para condiciones

existentes para la eficacia. De modo que el planificar implica operar en una realidad particular, cambiar las particularidades presentes y guiar su futura trayectoria para un prototipo ideal. Por sus procedimientos operativos, la planificación es neutral. Por el contrario consigue ser eficaz o ineficaz; en pocas palabras el logro de metas deseadas se puede dar como no. También puntualiza que es el acto de calcular con anticipación las acciones que se van a realizar en un determinado tiempo con la finalidad de obtener resultados deseados en la planificación. Por otro lado, metodológicamente, debe permitirnos modificar “cambios naturales” que se producirán en el entorno (social y físico). En consecuencia, se necesita definir lo que se desea o lo que se quiere lograr a partir conjunto recursos que se dispongan para las circunstancias existentes. Otro punto que señala son los “cambios naturales” haciendo referencia a circunstancias que se lograrán a través del desarrollo, sin ninguna mediación de externos, con el objetivo de transformar lo actual o las proyecciones que se tengan a futuro. En conclusión, planificar es crear una estrategia para lograr metas u objetivos propuestos. (Santana, 2012, p.35)

Asimismo, Sánchez (2007) puntualiza que la nueva gestión persigue la formación eficiente y eficaz de la administración, mejor dicho que satisfaga las necesidades al menor costo posible de los ciudadanos, contribuyendo a la implementación de competencias que permitan a los ciudadanos sus elecciones y de esta manera se promueva mejores servicios de calidad. Asimismo que aseguren total parcialidad en los procesos, planes y resultados con el objetivo de mejorar el sistema electoral por un lado y, por otro lado promover que los ciudadanos participen a través de sistemas de control.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

El tipo de estudio propuesto en la investigación es **básica** ya que el estudio de un problema está destinado específicamente a la búsqueda de conocimientos según Baena (2014). Así como Ñaupas y Mejía (2013), señalaron que una investigación es básica debido a que respalda otros estudios de investigación.

Al determinar que nuestro estudio de investigación será de enfoque **cuantitativo, descriptivo** con elementos proposicionales. Por ello Arango (2012), ha detallado que el estudio descriptivo tiene como finalidad obtener una explicación minuciosa de los miembros principales del entorno que se especifica.

Según Hernández (2014), el diseño de estudio que se usará será **no experimental**, de **nivel correlacional**. Este diagrama se utiliza cuando se trata de medir y/o recolectar datos, cuales sean las variables que componen el estudio, cabe señalar el propósito es definir el grado existente de relación entre dos o más variables, en un determinado contexto o muestra; asimismo adopta un enfoque cuantitativo, ya que los resultados se dan en forma numérica.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

En nuestro proyecto, queremos medir el grado de relación que puede existir entre sus variables.

Cabe mencionar que el autor Sabino (1992), menciona que por una variable nos referiremos a cualquier característica real que pueda tener diferentes valores. Mejor dicho, puede variar, aunque para un mismo objeto hay un valor fijo. En el momento que hablamos de característica o propiedades de los objetos que puedan tener en estudio, sean cuales sean, estamos hablando de sus propiedades, mas no de los objetos en sí mismos. Por ello se ha determinado las siguientes variables.

**Variable 1:** Calidad de servicio al usuario

**Variable 2:** Gestión municipal

Calidad de servicio al usuario, según Berry y otros (1989), señaló que no se trata de la conformidad con las especificaciones del cliente, si no se trata de la impresión de la realidad.

Asimismo Pérez (2003), hace referencia a la gestión municipal como la capacidad de poder reconocer los problemas, analizarlos y dar opciones, dar prioridades y dirigir programas para planes de desarrollo urbano para lograr objetivos positivos para los intereses de la ciudadanía.

Según Hernández (2014), sostiene que la definición operacional es un conjunto de procedimientos, actividades, operaciones que se usa para medir o recolectar datos con respecto a una variable.

Teniendo eso en cuenta la calidad de servicio se hace realidad en la percepción considerándolo un deseo, esto implicaría un pensamiento y análisis. Asimismo nos dicen que el desempeño de servicio tiene 5 dimensiones globales: tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía. Por otro lado, en la gestión municipal, podemos señalar que tiene 4 dimensiones: Planeamiento, organización, dirección y control.

Definición operacional de calidad de servicio al usuario *(Ver Anexo 1)*

Definición operacional de gestión municipal *(Ver anexo 1)*

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

En cuanto a Hernández (2014), sugiere que una población es una colección de organismos o personas con las mismas características que se pueden clasificar como grupos finitos o infinitos. En pocas palabras los individuos tienen características comunes en un lugar y tiempo donde se desarrollará el estudio.

Por ello, se tomará la población para nuestra investigación, según el INEI. El distrito de Palca cuenta con 5545 habitantes (INEI, 2017)

Según Tamayo (2004), la muestra es donde se identifica el problema, porque puede generar datos a partir de los cuales se identifican errores en el transcurso del estudio. Es decir un grupo de personas seleccionadas de la población para estudiar un fenómeno estadístico.

Por ello, se seleccionó a un sector de la población para nuestro estudio a aplicar según la fórmula (*Figura N°1*). Donde la muestra para nuestro estudio será de 360 usuarios del distrito de Palca, que estarán conformados por los ciudadanos.

Criterios de inclusión: Integrantes de la muestra a los ciudadanos del distrito de Palca, mayores de 18 años que hagan uso de los servicios de la municipalidad distrital de Palca.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los ciudadanos y ciudadanas menores de 18 años que no hagan uso de los servicios de la municipalidad distrital de Palca.

Este estudio tendremos un muestreo no probabilístico por conveniencia, según Deshpande & Girme (2019), el investigador usa su propio juicio para seleccionar una muestra, intuye que la muestra seleccionada proporcionará los datos necesarios y la muestra especificada será una copia exacta del universo estudiado. El investigador trata de seleccionar una muestra particular o específica. Por ello, este tipo de muestreo se denomina método de muestreo por propósito o por criterio

Este presente estudio trabajará con una población conformada 100 ciudadanos pertenecientes a al distrito de Palca, Provincia Tarma.

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

**Técnica:** encuesta

Señalan estos siguientes autores, Torres, Salazar & Paz (2019), que la encuesta es el intermedio entre la observación y el experimento. La encuesta todo lo que observa, lo puede registrar, y si el este no se puede reproducir, se le hace una pregunta al participante. Como se mencionó, el uso de esta técnica nos permitirá conocer las opiniones de los encuestados, lo cual es valioso y necesario para el proceso de investigación. Las encuestas se utilizarán, en primer lugar, con el objetivo de identificar y medir el grado de relación entre la calidad de servicio al usuario y Gestión Municipal de la Municipalidad Distrital de Palca – Tarma. (*Anexo 2 y 3*).

### **Instrumento:** cuestionario

El autor Bernal (2016), nos dice que un cuestionario es un conjunto de preguntas que están diseñadas para recopilar los datos que se necesiten para lograr sus objetivos. Por lo general, este consta de un conjunto de preguntas que se encuentran relacionadas con una o más variables medidas. La encuesta ofrece la posibilidad de estandarizar el proceso de recolección de datos. Por consecuencia, un diseño incompleto recopila información incompleta, datos inexactos, lo cual crea información errónea.

Cuestionario: Preguntas cerradas estructuradas que ayudan a identificar cada índice de las variables estudiadas. Esta herramienta permitirá obtener opiniones, características o hechos concretos.

### **Descripción del instrumento**

Nuestros dos instrumentos según nuestras variables (calidad de servicio al usuario y gestión municipal) constan de 15 ítems cada una. Los ítems se midieron a través de la escala de Likert y se tomaron el nivel y rango (*Tabla N°11*). Asimismo los datos del instrumento se encuentran en la Fichas técnicas. (*Anexo 06*).

### **Validez**

La validez se establece sobre la base de presentar el tema, presentar el contenido, comparar los factores con los criterios para el cálculo de las variables relacionadas. (Hernández, 2014)

Este presente estudio se efectuó la confiabilidad en dos cuestionarios revisados por el juicio de tres expertos, quienes dominan diferentes campos, pero principalmente en el área de metodología y gestión pública municipal. (*Tabla N°12 y N°13*).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es el grado en que el dispositivo se puede usar de inmediato; en primer lugar, es necesario determinar si la prueba es correcta o no; y luego si es confiable, la capacidad de medición del instrumento de prueba para el cual está diseñado. (Reidl-Martínez, 2013)

La confiabilidad de un instrumento, según el propósito de la primera medición y algunas características de la segunda medición, puede tomar muchas formas y manifestaciones diferentes durante la medición o evaluación, estabilidad, equivalencia, coeficientes de precisión, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que esencialmente todos se expresan como diferentes coeficientes de correlación. La confiabilidad de la herramienta obtenida al aplicar el coeficiente “Cronbach Alpha”, el cual nos dio el nivel de confianza de la herramienta. (Virla, 2010)

Por ello, se utilizará el programa estadístico SPSS versión 25 para evaluar la confiabilidad de nuestro instrumento de investigación, y como medida de confiabilidad se utilizará el procedimiento Alfa de Cronbach, que se describe en la *Figura 2*.

Se utilizó la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad del cuestionario, basado en la escala de Likert, donde los datos se extraen sobre una muestra piloto de 10 ciudadanos del distrito de Palca, que no participaron en la encuesta, teniendo en cuenta la interpretación del coeficiente de confiabilidad (*Tabla 14*)

Como puede verse en la *Tabla 15*, las dimensiones son altamente confiables. De igual forma, la variable calidad de servicio al usuario, tiene una alta confiabilidad con 0.99. Lo cual, podemos decir que este instrumento de medición de variables es confiable.

Por otro lado, se observa en la *Tabla 16*, las dimensiones son altamente confiables. Consecuentemente, la variable gestión municipal tiene una alta confiabilidad con un 0.95, con lo que se puede concluir que nuestro instrumento mide una determinada variable y es confiable; y la muestra bajo prueba es estadísticamente válida en su aplicación.

### **3.5 Procedimientos**

Este presente estudio trabajó con información obtenida a partir de la encuesta y cuestionario. Nuestro instrumento se aplicó a 100 ciudadanos pertenecientes a al distrito de Palca, y los ítems se midieron a través de la escala de Likert. Por ello



Manterola (2019), indica que en un momento determinado las investigaciones transversales solo pueden ser medidas una sola vez.

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

Los datos se analizaron utilizando el programa estadístico SPSS 25. El análisis de datos requiere el uso de matrices, es decir, matrices en las que se realizan operaciones virtuales, por lo que se utilizan sistemas y programas. (Hernández, 2014).

El método de correlación Ro de Spearman se implementa para determinar la relación entre dos variables. Este método nos permite determinar la dependencia lineal de los parámetros a medida que separamos los intervalos de cada variable que medimos, al mismo tiempo que creamos dependencia e independencia. variable aleatoria. Los coeficientes de correlación en el rango cercano a -1,0 indican una fuerte relación negativa y los valores cercanos a 1,0 indican una fuerte relación positiva. (Barrera, 2014). Asimismo los intervalos según el parámetro de Rho de Spearman van en relación de 0 a 1 (Martínez,2009). (Tabla 14)

### **3.7 Aspectos éticos**

Los principios de autoría y confidencialidad de los participantes se aplican al estudio. No se falsificarán los datos, ya que esto cambiaría los resultados que se obtengan y eso afectaría a la investigación

Las cuestiones planteadas en la investigación se resolvieron mediante consultas con fuentes fidedignas y actualizadas. Asimismo, según la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°021-2021-VI-UCV de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, se solicitó el permiso a la Municipalidad Distrital de Palca – Tarma para que se difunda la identidad de la institución, asimismo como a la población palqueña. Este aspecto ético de la investigación es una forma de honestidad, objetividad, honestidad, cuidado y respeto por los derechos de autor; aviso con obligación sin distinción; apropiado, legal y siempre proporciona un rol seguro para los miembros.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de Normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Calidad de servicio al usuario</b>	,127	100	,000	,927	100	,000
<b>Gestión municipal</b>	,112	100	,003	,939	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Nuestra investigación tiene como muestra a 100 ciudadanos del distrito de Palca, por ello se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, lo cual es una prueba que se usa para muestras grandes ( $50 \leq n$ ).

Hipótesis:

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

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

Criterio de decisión:

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

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

En la tabla 1, observamos que ambas variables son menores que 0,05, por ello se rechaza la hipótesis nula. Lo cual para la contrastación de nuestra hipótesis se aplicó la prueba de Rho de Spearman a la investigación.

## Análisis descriptivo

Descripción de los resultados de la variable de Calidad de servicio al usuario.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicio al usuario.*

Nivel	Calidad de servicio al usuario		
	Puntuación	FRECUENCIA	%
Malo	20-40	22	22.00
Regular	41-61	72	72.00
Bueno	62-100	6	6.00
Total		100	100.00

Nota: De la tabla 2 se observa que la variable de calidad de servicio al usuario tiene mayor porcentaje en el nivel regular con un 77.00%, el cual equivale a 77 ciudadanos del distrito de Palca, mientras que el nivel malo con un 22.00% que equivale a 22 ciudadanos y el con un nivel bueno el 6% que equivale a 6 ciudadanos que fue encuestada.

Descripción de los resultados de la variable de Gestión municipal.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de Gestión municipal*

Nivel	Gestión municipal		
	Puntuación	FRECUENCIA	%
Malo	20-40	19	19.00
Regular	41-61	71	71.00
Bueno	62-100	10	10.00
Total		100	100.00

Nota: De la tabla 3 se observa que la variable de calidad de servicio al usuario tiene mayor porcentaje en el nivel regular con un 71.00%, el cual equivale a 71 ciudadanos del distrito de Palca, mientras que el nivel malo con un 19.00% que equivale a 19 ciudadanos y el con un nivel bueno el 10% que equivale a 10 ciudadanos que fue encuestada.

Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los ciudadanos del distrito de Palca según la variable calidad de servicio al usuario.*

DIMENSIONES		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	%
D1	Tangibles	22	22%	49	49%	29	29%	100	100.00%
D2	Capacidad de respuestas	4	4%	75	75%	21	21%	100	100.00%
D3	Confiabilidad	18	18%	59	59%	23	23%	100	100.00%
D4	Certezas	7	7%	69	69%	24	24%	100	100.00%
D5	Empatía	1	1%	62	62%	37	37%	100	100.00%

Nota: Se puede observar en tabla 4 que los ciudadanos del distrito de Palca según los niveles porcentuales, se muestra que las dimensiones de calidad de servicio al usuario que el 75% de los encuestados señala que la dimensión capacidad de respuestas es regular, mientras que 37% indica que la dimensión empatía es buena y el 22% de la dimensión tangibilidad es mala.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los ciudadanos del distrito de Palca según la variable Gestión municipal.*

DIMENSIONES		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	%
D1	Planeamiento	16	16%	46	46%	38	38%	100	100.00%
D2	Organización	3	3%	55	55%	42	42%	100	100.00%
D3	Dirección	4	4%	56	56%	40	40%	100	100.00%
D4	Control	34	34%	64	64%	2	2%	100	100.00%

Nota: Se puede observar en tabla 5 que los trabajadores de la Municipalidad del distrito de Palca según los niveles porcentuales, se muestra que las dimensiones de Gestión municipal que el 42% de los encuestados señala que la dimensión organización es buena, mientras que 64% indica que la dimensión control es regular, el 55% que la dimensión organización y el 34% de la dimensión control es mala.

Análisis inferencial:

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:**

La relación de la calidad de servicio al usuario en la gestión municipal es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Palca – Tarma.

**Tabla 6**

*Correlación entre las variables Calidad de servicio y Gestión municipal.*

Correlaciones		Calidad de servicio al usuario	Gestión municipal
Calidad de servicio al usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,858**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Nota: De los resultados obtenido en la tabla 6, el grado de correlación entre las variables según el cálculo del coeficiente Rho de Spearman es 0,854 con significación bilateral de 0,000, por lo tanto nos está indicando que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio”. Según Martínez (2009) presenta una correlación entre fuerte y perfecto.

La dirección (positiva o negativa) y el valor de la correlación indican el grado de correlación. Los principales programas informáticos de análisis estadístico indican si un coeficiente es significativo. (Hernandez, Fernández, y Baptista, 2014, p.305)

## Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión Planeamiento y Calidad de servicio al usuario.*

Correlaciones		Planeamiento	Calidad de servicio al usuario
<b>Planeamiento</b>	Coeficiente de correlación	1	,710**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
<b>Gestión municipal</b>	Coeficiente de correlación	,710**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Nota: Se aceptó la hipótesis del trabajo, concluyendo que existió relación directa y positiva de asociatividad entre el planeamiento y la calidad de servicio al usuario, donde el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,710 con significación bilateral de 0,000. Según Martínez (2009) presenta una correlación medio o fuerte.

## Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión Organización y la Calidad de servicio al usuario.*

Correlaciones		Organización	Calidad de servicio al usuario
<b>Organización</b>	Coeficiente de correlación	1	,818**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
<b>Gestión municipal</b>	Coeficiente de correlación	,818**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Nota: Se aceptó la hipótesis del trabajo, concluyendo que existió relación directa y positiva de asociatividad entre el organización y la calidad de servicio al usuario donde el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,818 con significación bilateral de 0,000. Según Martínez (2009) presenta una correlación positiva fuerte y perfecta.

### Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:

**Tabla 9**

*Correlación entre dimensión Dirección y variable Calidad de servicio al usuario.*

Correlaciones		Dirección	Calidad de servicio al usuario
<b>Dirección</b>	Coeficiente de correlación	1	,809**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
<b>Gestión municipal</b>	Coeficiente de correlación	,809**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Nota: Se aceptó la hipótesis del trabajo, concluyendo que existió relación directa y positiva de asociatividad entre el planeamiento y la gestión municipal, donde el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,809 con significación bilateral de 0,000. Según Martínez (2009) presenta una correlación positiva fuerte y perfecta.

### Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4:

**Tabla 10**

*Correlación entre la dimensión Control y la variable Calidad de servicio al usuario*

Correlaciones		Control	Calidad de servicio al usuario
<b>Control</b>	Coeficiente de correlación	1	,695**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
<b>Gestión municipal</b>	Coeficiente de correlación	,812**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.

---

N	100	100
---	-----	-----

---

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

Nota: Se aceptó la hipótesis del trabajo, concluyendo que existió relación directa y positiva de asociatividad entre el control y la calidad de servicio al usuario, donde el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,695 con significación bilateral de 0,000. Según Martínez (2009) presenta una correlación positiva medio o fuerte.



## V. DISCUSIÓN

En referencia a los resultados obtenidos en nuestra investigación, se demostró lo siguiente. Para el Objetivo general, donde se hizo referencia a la relación entre la calidad de servicio al usuario y la gestión municipal de la Provincia de Tarma, 2023, se obtuvo que existe una relación positiva y significativa entre nuestras variables de estudio con una correlación de Rho de Spearman de 0,858 y  $p < 0,01$ , lo cual es menor al nivel estimado de 0,05. Donde los resultados de los encuestados resultaron que el nivel predominante en cuanto a la variable calidad de servicio al usuario es regular teniendo un 72%, el 22% lo considera bueno y el 6% malo, así mismo respecto a la variable gestión municipal el nivel predominante es regular teniendo un %71, el 19% lo considera bueno y el 10% malo. Por ello, se acepta la hipótesis planteada.

Resultados que se contrastan con Ayala y Blanco (2021) que tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021. Es significativo porque el coeficiente es 0,865 y  $p < 0,01$ . Además, el nivel predominante para la variable calidad de servicio al usuario se consideró buena con un 52,7 %, muy buena con un 40 %, normal con un 7,3 % y muy buena con un 49,1 %, similar a la variable gestión de la ciudad. , el 47,3% se consideró bueno y el 3,6% se consideró normal. Los resultados son consistentes con nuestro estudio.

De igual forma Fabián (2020) planteó su objetivo general el determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano, la cual es muy alta con un coeficiente de 0.432 y  $p < 0.01$ , concluye que existe una relación positiva y significativa entre sus variables, lo cual de 85 encuestados se demostró que el 63,9% considera que es regular la gestión municipal y el 26,5% es buena. Así como el 54,22% considera que es buena la calidad de atención al ciudadano y el 42,17% que es regular.

En a nuestros resultados y las encuestas realizadas a los ciudadanos del distrito de Palca, los autores de las teorías relacionadas, muestran que en este tema la gestión municipal contribuye a la respuesta rápida a las demandas ciudadanas y mejoran la calidad de servicio de los ciudadanos

Para el Objetivo específico 1, donde se hizo referencia a la relación entre el planeamiento y calidad de servicio al usuario, se obtuvo que existe una relación positiva media o fuerte y significativa entre nuestras variables de estudio, donde la correlación de Rho de Spearman es 0,710 y  $p < 0,01$ , lo cual es menor al nivel estimado de 0,05. Se observa además que el nivel predominante en cuanto a la dimensión planeamiento es regular teniendo un 46%, el 38% lo considera bueno y el 16% malo.

Conforme a la investigación de Ramírez (2022) que tuvo como objetivo explicar la influencia del planeamiento en la calidad del servicio de la municipalidad, se contrasta que los resultados obtenidos con un nivel de confiabilidad de 0,816 y  $p < 0,01$ . Fueron comparados y se concluyó que tienen resultados similares por la correlación de Rho de Spearman, donde existe una relación asociativa directa y positiva, obteniendo los mismos objetivos propuestos.

Asimismo el Objetivo específico 2, donde se hizo referencia a la relación entre el organización y calidad de servicio al usuario, se obtuvo que existe una relación positiva y significativa entre nuestras variables de estudio con una correlación de Rho de Spearman de 0,818 y  $p < 0,01$ , lo cual es menor al nivel estimado de 0,05. Se observa además que el nivel predominante en cuanto a la dimensión organización es regular teniendo un 55%, el 42% lo considera bueno y el 3% malo.

Resultados que se contrastan con Ayala y Blanco (2021), la dimensión organización y la variable calidad de servicio al público con un nivel de confiabilidad de 0,835 y  $p < 0,01$ . Fueron comparados y se concluyó que tienen resultados similares por la correlación de Pearson, donde existe una relación alta y significativa, lo cual cuenta con una buena estructura interna y organizacional.

También para el Objetivo específico 3, se observa la relación entre dirección y calidad de servicio del usuario, encontramos una relación positiva y significativa entre las variables con una correlación Rho de Spearman de 0,809 y  $p < 0,01$ , lo cual es menor al nivel estimado de 0,05. Se observa además que el nivel predominante en cuanto a la dimensión dirección es regular teniendo un 56%, el 40% lo considera bueno y el 4% malo.

Conforme a la investigación de Ramírez (2022) que tuvo como objetivo analizar la influencia de la dirección en la calidad del servicio de la municipalidad, se contrasta que los resultados obtenidos con un nivel de confiabilidad de 0,936 y  $p < 0,01$ . Fueron comparados y se concluyó que tienen resultados similares por la correlación de Rho de Spearman, donde existe una relación asociatividad directa y positiva, obteniendo los mismos objetivos propuestos.

Finalmente el Objetivo Específico 4, donde se hizo referencia a la relación entre el control y calidad de servicio al usuario, se obtuvo que existe una relación positiva y significativa media o fuerte entre nuestras variables de estudio con una correlación de Rho de Spearman de 0,695 y  $p < 0,01$ , lo cual es menor al nivel estimado de 0,05. Se observa además que el nivel predominante en cuanto a la dimensión control es regular teniendo un 63%, el 3% lo considera bueno y el 34% malo, así mismo respecto a la variable calidad de servicio al usuario el nivel predominante es regular teniendo un %72, el 22% lo considera bueno y el 6% malo.

Conforme a la investigación de Fabián (2021), se contrasta que los resultados obtenidos con un nivel de confiabilidad de 0,416 y  $p < 0,01$ . Fueron comparados y se concluyó que tienen resultados similares por la correlación de Rho de Spearman, donde existe una relación asociativa directa y positiva media o fuerte, obteniendo los mismos objetivos propuestos.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: Se demostró en nuestra investigación que las variables calidad de servicio al usuario y gestión municipal que existe una relación positiva significativa, según puesto que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,854 y  $p < 0,01$  demostrando una fuerte o perfecta confiabilidad según Martínez (2009), por lo que se aceptó la hipótesis general que indica la relación que se encuentra entre la calidad de servicio al usuario y la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022, es significativa.

Segundo: Nuestro estudio mostró una relación positiva significativa entre los aspectos de planificación y las variables de calidad de servicio al usuario, de acuerdo a que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.710 y  $p < 0.01$ , demostrando una media o fuerte confiabilidad según Martínez (2009), por lo que se aceptó la H1, que indica la relación que se encuentra entre el planeamiento y la calidad de servicio al usuario de la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022, es significativa.

Tercero: Nuestra investigación demostró una relación positiva y significativa entre la dimensión organización y la variable de calidad de servicio al usuario, puesto que tuvo un valor de Rho de Spearman de 0,818 y  $p < 0,01$  demostrando una fuerte o perfecta confiabilidad según Martínez (2009), por lo que se aceptó la H2, que indica la relación que se encuentra entre la organización y la calidad de servicio al usuario de la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022, es significativa.

Cuarto: Se demostró en nuestra investigación que la dimensión dirección y la variable calidad de servicio al usuario tienen una relación positiva significativa, según puesto que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,809 y  $p < 0,01$  demostrando una fuerte o perfecta confiabilidad según Martínez (2009), por lo que se aceptó la H3, que indica la relación que se encuentra entre la dirección y la calidad de servicio al usuario de la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022, es significativa.

Quinto: Se demostró en nuestra investigación que la dimensión control y la variable calidad de servicio al usuario tienen una relación positiva significativa, según puesto

que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,809 y  $p < 0,01$  demostrando una media o fuerte confiabilidad según Martínez (2009), por lo que se aceptó la H4, que indica la relación que se encuentra entre el control y la calidad de servicio al usuario de la gestión municipal de la Municipalidad del distrito de Palca – Tarma, 2022, es significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: El personal de la municipalidad de Palca debe recibir capacitación continua ya sea cada medio año para mejorar las habilidades y competencias necesarias para mantener los niveles de calidad del servicio al usuario del distrito de Palca. Para ello, es imprescindible establecer un programa de formación personalizado a la medida de sus necesidades en función de sus parámetros de calidad de servicio. Asimismo el implementar una gestión municipal efectiva, será posible brindar servicios de calidad a los usuarios de los diversos servicios que brinda el municipio.

Segundo: Teniendo en cuenta que una mejor planificación dentro de la municipalidad de Palca mejorará la calidad del servicio al usuario, y el proceso de planificación debe tener en cuenta a los empleados excelentes en diversos campos que, desde su perspectiva, pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios. De tal manera que se garantizaría una excelente calidad de servicio al usuario si los planes propuestos por el municipio se implementen dentro del plazo propuesto.

Tercero: Para lograr una mejor organización de la municipalidad de Palca, se debe implementar un proceso de reinducción que permita a los colaboradores actualizar sus conocimientos sobre sus funciones y responsabilidades. Así como rediseñar la estructura organizacional, planteando un ambiente para la oficina de atención al cliente y redefiniendo las funciones de administración y sus niveles organizacionales.

Cuarto: Los canales de comunicación en la municipalidad de Palca deben estar siempre abiertos con sus trabajadores, como tener reuniones individuales que permitan mejorar la calidad del servicio. Así como con los usuarios, allí puede compartir sus necesidades y compartir información relevante, teniendo una mayor participación ciudadana y comunitaria para un mejor entendimiento.

Quinto: Para la mejora del control dentro de la municipalidad de Palca, se deben realizar reuniones periódicas para evaluar y revisar el progreso con respecto a las metas propuestas. Las reuniones le permiten evaluar el progreso o los obstáculos de varios procesos en curso dentro de la entidad.

## REFERENCIAS

- Abad, W., & Carrasco, L. (2018). Propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Choros, 2018. *Universidad César Vallejo*. Chiclayo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24957/abad\\_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24957/abad_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, F. (2015). Gestión de procesos y gestión municipal. *CEGESTION - Gestion municipal*, 4(1). Obtenido de [http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo\\_05\\_060515.pdf](http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_05_060515.pdf)
- Arango, J. (2012). Introducción a la Metodología de la Investigación. *Introducción a la Metodología de la Investigación*, 45. Machala, Ecuador.
- Armada, E. (2016). User satisfaction as a quality indicator in the municipal sports service. Perception, analysis and evolution. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 119-122. Obtenido de <https://revistas.um.es/sportk/article/view/254121>
- Armas, G. (2016). La gestión municipal. *Semanario Universidad*. Obtenido de <http://semanariouniversidad.ucr.cr/opinion/la-gestion-municipal/>
- Ayala, D., & Blanco, R. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala\\_ADA-Blanco\\_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala_ADA-Blanco_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrera, M. (2014). Uso De La Correlación De Spearman En Un Estudio De Intervención En Fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. Obtenido de <https://revmovimientocientifico.iberro.edu.co/article/view/mct.08111/645>
- Becerra, D. (2017). "La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: una reflexión multidisciplinar. *Revista de economía crítica*, 15. Obtenido de <https://www.revistaeconomicacritica.org/index.php/rec/article/view/134/116>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. *Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, 4ta. Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://www.academia.edu/74069056/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investig](https://www.academia.edu/74069056/Metodolog%C3%ADa_de_la_investig)

aci%C3%B3n\_Administraci%C3%B3n\_econom%C3%ADa\_humanidades\_  
y\_ciencias\_sociales\_C%C3%A9sar\_Bernal

Berry, L., Bennett, D., & Brown, C. (1989). Calidad de servicio. *Ediciones Díaz de Santos*. Obtenido de [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal11.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf)

Caruajulca, E. (2021). Modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca. *Universidad César Vallejo*. Chiclayo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61112/Caruajulca\\_CEH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61112/Caruajulca_CEH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

del Castillo, B. (2011). Diccionario Municipal Peruano. INICAM. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52016691/Diccionario\\_Municipal-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1666315716&Signature=a-OiXURwGVQU8RYORB3~Lh5GbatSUII930XKjLW7KWANwl8Ws1FER-rC~eVqTearHKJ2OwOSrkgHoq2johqAILt2afUbOI4V4SvKI-KFrRBsuv4FXfOQIBIjIS-N6cJVkuzSL](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52016691/Diccionario_Municipal-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1666315716&Signature=a-OiXURwGVQU8RYORB3~Lh5GbatSUII930XKjLW7KWANwl8Ws1FER-rC~eVqTearHKJ2OwOSrkgHoq2johqAILt2afUbOI4V4SvKI-KFrRBsuv4FXfOQIBIjIS-N6cJVkuzSL)

Deshpande, B., & Girme, A. (2019). Sampling Techniques. *Advances and Applications in Mathematical Sciences*. Obtenido de [https://www.mililink.com/upload/article/1021149323aams\\_vol\\_1810\\_august\\_2019\\_a7\\_p1055-1062\\_bhagyashree\\_deshpande\\_and\\_anuradha\\_girme.pdf](https://www.mililink.com/upload/article/1021149323aams_vol_1810_august_2019_a7_p1055-1062_bhagyashree_deshpande_and_anuradha_girme.pdf)

Editorial Vértice. (2008). La calidad en el servicio al cliente. *Editorial Vértice*. Obtenido de [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=M5yGtQ5m4yAC&oi=fnd&pg=PA48&dq=Editorial+V%C3%A9rtice.+%282008%29.+La+calidad+en+el+servicio+al+cliente.&ots=FlanhypGOR&sig=0ubxHHLrK1cUcjBiqyzz6wrhPY#v=onepage&q=Editorial%20V%C3%A9rtice.%20\(2008\)](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=M5yGtQ5m4yAC&oi=fnd&pg=PA48&dq=Editorial+V%C3%A9rtice.+%282008%29.+La+calidad+en+el+servicio+al+cliente.&ots=FlanhypGOR&sig=0ubxHHLrK1cUcjBiqyzz6wrhPY#v=onepage&q=Editorial%20V%C3%A9rtice.%20(2008))

Fabián, P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020. *Universidad César Vallejo*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%C3%A1n\\_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%C3%A1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Fernández, I., & Serrano, C. (2004). Buenas prácticas de gestión municipal lecciones y desafíos en cuatro áreas claves. Santiago: CIEPLAN.
- Fontalvo, T., De la hoz-Dominguez, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Universidad de Cartagena–Colombia*. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-27.pdf>
- González, M. (2017). Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia. *Gestión*, 38(51). Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25499w/M1CIO108\\_S5\\_BRUME.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25499w/M1CIO108_S5_BRUME.pdf)
- Guerrero, O. (2001). Nuevos modelos de gestión pública. *Revista digital universitaria*, 2(3), 1-8. Obtenido de <https://www.revista.unam.mx/vol.2/num3/art3/index.html>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. *México: McGraw Hill/ Interamericana editores, S.A de C.V.* México. Obtenido de [www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf](http://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL*, 28(4). Obtenido de <http://200.10.150.204/index.php/tecnologica/article/view/407/286>
- INEI. (2017). Junín: Compendio Estadístico 2017. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1497/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1497/libro.pdf)
- Lahera, E. (1994). Nuevas orientaciones para la gestión. *Revista de la CEPAL*, 47. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11932/052033047\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11932/052033047_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Lana, R. (2008). La administración estratégica como herramienta de gestión. *Revista Científica " Visión de Futuro"*, 9(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7403873>
- Leeuw, F. (1996). Performance Auditing, New Public Management and Performance Improvement: Question And Answers. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 9, 92-102. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09513579610116385/full/html?src=recsys>
- Ley de Bases de la Descentralización. (2002). *Ley N° 27783*. Perú. Obtenido de [https://beneficiariodehuancayo.org/sbh/institucion/pdf/Ley\\_27783\\_Bases\\_Decimalizacion.pdf](https://beneficiariodehuancayo.org/sbh/institucion/pdf/Ley_27783_Bases_Decimalizacion.pdf)
- Ley Orgánica de Municipalidades. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades "LEY N°27972"*. Lima, Perú. Obtenido de <https://lpderecho.pe/ley-organica-municipalidades-ley-27972-actualizado/>
- López, A. (2020). Gestión Municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 138. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>
- Manterola, C. (2019). Etodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Martínez, R. (2009). El coeficiente de correlación de los rasgos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)
- Moore, M. (1995). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público. España:Ediciones Paidós Ibérica*. Barcelona, España.
- Navarro, O. (2011). El ABC del Gobierno Municipal. *México: Instituto del Desarrollo Municipal*, 3.

- Niven, P. (2002). *Balanced scorecard step-by-step: Maximizing performance and maintaining results*. John Wiley & Sons. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=kjgWqjcfbO8C&oi=fnd&pg=PR7&dq=alanced+scorecard+step-by-step:+Maximizing+performance+and+maintaining+results&ots=RuA0WgRCi4&sig=jUgPzkcR7YRWn73DOOGvasGVpec#v=onepage&q=alanced%20scorecard%20step>
- Ñaupas, H., & Mejía, M. (2013). *Metodología de la investigación. Cuantitativa–cualitativa*. Perú: Ediciones de la U.
- Pascual, J. (2001). *De la planificación de la gestión estratégica de las ciudades. Oficina de la Xarxa Barcelona*. Barcelona.
- Pérez, C. (2003). *Descentralización, municipio y gestión urbana*. Intec. Obtenido de [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=SQts3UCnrzWC&oi=fnd&pg=PA5&dq=P%C3%A9rez,+C.+\(2003\).+Descentralizaci%C3%B3n,+municipio+y+gesti%C3%B3n+urbana&ots=RuNP2mNQVy&sig=b4pRr1XRIqLjw6QEusm3TrFHm#v=onepage&q=P%C3%A9rez%2C%20C.%20\(2003](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=SQts3UCnrzWC&oi=fnd&pg=PA5&dq=P%C3%A9rez,+C.+(2003).+Descentralizaci%C3%B3n,+municipio+y+gesti%C3%B3n+urbana&ots=RuNP2mNQVy&sig=b4pRr1XRIqLjw6QEusm3TrFHm#v=onepage&q=P%C3%A9rez%2C%20C.%20(2003)
- Pinchi, K. (2018). *Gestión Municipal y Calidad del Servicio de la Municipalidad del distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali 2017*. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa, Perú.
- Pontón, H. (2009). Coeptum. PONTÓN, Helena. *Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio*, 1(1), 34-48. Maracaibo. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1621/1569>
- Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://laplazahumana.com/mod%20/mod%20%20tema%201.pdf>
- Ramírez, C. (2022). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020*. Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TEsis%20-%20RAMIREZ%20INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española. (2015). *Diccionario*.

Reidl-Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la medición. *Investigación en educación médica*, 2(6), 107-111. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000200007](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007)

Ruiz, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio. Obtenido de 5campus. com, Control de Gestión <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>

Sabino, C. (1992). Planteamiento de la investigación. 216. Ed. Panapo, Caracas. Obtenido de [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=4mcE3vALYAQC&oi=fnd&pg=PA23&dq=Sabino,+C.+\(1992\).+El+proceso+de+investigaci%C3%B3n&ots=P\\_p3IN0ASM&sig=nCldfReCpz\\_zj\\_AmmXNuB\\_9a8FU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=4mcE3vALYAQC&oi=fnd&pg=PA23&dq=Sabino,+C.+(1992).+El+proceso+de+investigaci%C3%B3n&ots=P_p3IN0ASM&sig=nCldfReCpz_zj_AmmXNuB_9a8FU#v=onepage&q&f=false)

Sampaio, A., & Romero, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. 93-105. Brasil. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v38n1/rrii090117.pdf>

Sánchez, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y gasto público*, 47, 37-64. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49279947/47\\_GarciaSanchez-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664940183&Signature=NiB--Xmgvnlud8Bxpq1Za2mx6MORNoBolgl33ft~cjzgZTYvqF0qRyljLxLDIxBop6VhASTGNRJx3xo-2K3RIhemQiOPZ8Nx3iqsbZaBTA4uZBv~sNXM0gc5IMNJP](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49279947/47_GarciaSanchez-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664940183&Signature=NiB--Xmgvnlud8Bxpq1Za2mx6MORNoBolgl33ft~cjzgZTYvqF0qRyljLxLDIxBop6VhASTGNRJx3xo-2K3RIhemQiOPZ8Nx3iqsbZaBTA4uZBv~sNXM0gc5IMNJP)

Santana, G. (2012). Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena. Universidad Austral de Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/fes196i/doc/fes196i.pdf>

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. *Editorial Limusa*. Obtenido de

[https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Tamayo,+M.+\(2004\).+El+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&ots=TsbG6jY1iH&sig=wByiq-eQ2\\_UIJAnvUsK4yt-geNo#v=onepage&q=Tamayo%2C%20M.%20\(2004\).%20El%20p](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Tamayo,+M.+(2004).+El+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&ots=TsbG6jY1iH&sig=wByiq-eQ2_UIJAnvUsK4yt-geNo#v=onepage&q=Tamayo%2C%20M.%20(2004).%20El%20p)

Torres, M., Salazar, F., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>

Vélez, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*, 39(53), 57-74. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3776682>

Villa, Á. (2018). Plan estratégico institucional y gestión municipal según colaboradores de la municipalidad provincial de Huarochirí-2018. *Universidad César Vallejo*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29063/Villa\\_MAM.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29063/Villa_MAM.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252.

## ANEXOS

**Tabla 11.**

*Escala de medición, nivel y rango del cuestionario*

<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango</b>
Totalmente en desacuerdo	Malo
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular
De acuerdo	Bueno
Totalmente de acuerdo	

Nota: En este presente estudio, nuestros dos instrumentos según nuestras variables (calidad de servicio al usuario y gestión municipal) constaron de 15 ítems cada una, lo cual fueron medidos a través de la escala de Likert y se tomaron en cuenta el nivel y rango.

**Tabla 12.**

*Validez del cuestionario sobre Calidad de servicio al usuario*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
1	Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Hay suficiencia	Es aplicable
2	Mg. Kevin Arnold Pedro Ramón Vega	Hay suficiencia	Es aplicable
3	Mg. Jocelyn Ramón Rojas	Hay suficiencia	Es aplicable

Nota: Este presente estudio se efectuó la confiabilidad en un cuestionario sobre Calidad de servicio al usuario, el cual fue revisado por el juicio de tres expertos, quienes dominan diferentes campos, pero principalmente en el área de metodología y gestión pública municipal.

**Tabla 13.**

*Validez del cuestionario sobre Gestión municipal*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
1	Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Hay suficiencia	Es aplicable
2	Mg. Kevin Arnold Pedro Ramón Vega	Hay suficiencia	Es aplicable
3	Mg. Jocelyn Ramón Rojas	Hay suficiencia	Es aplicable

Nota: Este presente estudio se efectuó la confiabilidad en un cuestionario sobre Gestión municipal, el cual fue revisado por el juicio de tres expertos, quienes dominan diferentes campos, pero principalmente en el área de metodología y gestión pública municipal.

**Tabla 14.**

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,75 – 1,00	Fuerte y perfecto
0,51 – 0,75	Medio o fuerte
0,26 – 0,50	Bajo
0,00 – 0,25	Poco o nada

*Fuente: Encuestas*

Nota: Se utilizó la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad del cuestionario, basado en la escala de Likert, donde los datos se extraen sobre una muestra piloto de 10 ciudadanos del distrito de Palca, que no participaron en la encuesta, teniendo en cuenta la interpretación del coeficiente de confiabilidad.

**Tabla 15.**

*Resultados del análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio al usuario.*

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
Tangibles	0.72	1,2,3
Capacidad de respuesta	0.95	4,5,6
Confiabilidad	0.95	7,8,9
Seguridad	0.93	10,11,12
Empatía	0.90	13,14,15
<b>Calidad de servicio al usuario</b>	<b>0.99</b>	<b>15 ITEMS</b>

*Fuente: Encuestas*

Nota: las dimensiones son altamente confiables como figura en la tabla. De igual forma, la variable calidad de servicio al usuario, tiene una alta confiabilidad con 0.99. Lo cual, podemos decir que este instrumento de medición de variables es confiable.

**Tabla 16.**

*Resultados del análisis de confiabilidad de la variable gestión municipal*

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
Planeamiento	0.90	16,17,17,19
Organización	0.77	20,21,22,23
Dirección	0.73	24,25,26,27
Control	0.38	28,29,30
<b>Gestión municipal</b>	<b>0.95</b>	<b>15 ITEMS</b>

*Fuente: Encuestas*

Nota: las dimensiones son altamente confiables como figura en la tabla. Consecuentemente, la variable gestión municipal tiene una alta confiabilidad con un 0.95, con lo que se puede concluir que nuestro instrumento mide una determinada variable y es confiable; y la muestra bajo prueba es estadísticamente válida en su aplicación.



### **Figura 1**

*Fórmula para calcular la población*

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

**n=360**

Z =	1.96	a un grado de confianza del 95 %
P =	50%	(población que demanda el servicio), como no se conoce se asume este % porcentaje
Q= (1-P)=	50%	(población que no demanda el servicio)
E =	5%	es el máximo error permisible
N =	5545	(INEI, 2017)

Nota. La gráfica representa la fórmula que hemos usado para calcular la población de nuestra investigación.

### **Figura 2**

*Fórmula para calcular la confiabilidad - Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \left( \frac{k}{k - 1} \right) x \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{s_t^2} \right)$$

$\alpha$ :	Coeficiente alfa de Cronbach
n:	Número de ítems
$\sum S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems
$S_i^2$ :	Varianza de la variable

Nota. La gráfica representa la fórmula que hemos usado para calcular la confiabilidad de nuestra investigación.

### Anexo 1 Matriz de Operacionalización

TITULO: Operacionalización de variable: calidad de servicio al usuario

VARIABLE		DIMENSIONES		INDICADORES		Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Cód.	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre			
C1	Calidad de servicio al usuario	C1.1	Tangibles	C1.1.1	Instalaciones	1,2,3	1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).	Bueno (62 - 100) , regular (41 – 61), malo (20 – 40)
				C1.1.2	Personal			
				C1.1.3	Equipo y mobiliario			
		C1.2	Capacidad de respuesta	C1.2.1	Predisposición	4,5,6		
				C1.2.2	Respuesta inmediata			
				C1.2.3	Servicio oportuno			
		C1.3	Confiabilidad	C1.3.1	Interés	7,8,9		
				C1.3.2	Resultado esperado			
				C1.3.3	Exactitud de servicio			
		C1.4	Certezas	C1.4.1	Conocimiento	10,11,12		
				C1.4.2	Cortesía			
				C1.4.3	Credibilidad			
		C1.5	Empatía	C1.5.1	Escucha activa	13,14,15		
				C1.5.2	Actitud			
				C1.5.3	Trato cordial			

TITULO: Operacionalización de variable: gestión municipal

VARIABLE		DIMENSIONES		INDICADORES		Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Cód	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre			
C2	Gestión municipal	C2.1	Planeamiento	C2.1.1	Objetivos	16,17,18,19	1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).	Bueno (62 -100), regular (41 – 61), malo (20 – 40)
				C2.1.2	Recursos			
				C2.1.3	Gerencia			
		C2.2	Organización	C2.2.1	Estructura	20,21,22,23		
				C2.2.2	Recursos humanos			
				C2.2.3	Asignación de labores			
		C2.3	Dirección	C2.3.1	Liderazgo	24,25,26,27		
				C2.3.2	Comunicación			
				C2.3.3	Manejo de conflictos			
		C2.4	Control	C2.4.1	Supervisión	28,29,30		
				C2.4.2	Monitoreo			

## **Anexo 2 Cuestionario de calidad de servicio al usuario.**

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción. Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)

<b>Preguntas de la variable: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO</b>					
<b>Tangibles</b>					
1	La municipalidad cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas.	1	2	3	4 5
2	La municipalidad cuenta con personal de apariencia presentable y pulcra.	1	2	3	4 5
3	La municipalidad está equipada con modernos equipos y mobiliarios.	1	2	3	4 5
<b>Capacidad de respuesta</b>					
4	Considera que el personal tiende a ayudar con las dificultades de trámites a realizar.	1	2	3	4 5
5	Considera que se cuenta con la suficiente capacidad de respuesta inmediata ante los diversos requerimientos del personal de la municipalidad.	1	2	3	4 5
6	Considera que le brindan información confiable al momento de la atención.	1	2	3	4 5
<b>Confiabilidad</b>					
7	Considera que se le muestra interés y preocupación en la atención en relación con otros ciudadanos.	1	2	3	4 5
8	Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en la consulta y/o requerimiento.	1	2	3	4 5
9	El servicio solicitado es entregado puntualmente.	1	2	3	4 5
<b>Certezas</b>					
10	Considera que el trabajo de un funcionario inspira la confianza de los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4 5
11	Considera que el personal hace su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía hacia los ciudadanos	1	2	3	4 5
12	Considera que el trabajo del personal inspira la confianza de los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4 5
<b>Empatía</b>					
13	Existe una escucha activa por parte del personal en el momento de solicitar un servicio.	1	2	3	4 5
14	Considera que la actitud del personal frente a los ciudadanos es lo esperado.	1	2	3	4 5
15	Cree que la actitud personal-ciudadano mejora la percepción del servicio público.	1	2	3	4 5

### **Anexo 3 Cuestionario de la gestión municipal al personal**

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción. Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5).

<b>Preguntas de la variable: GESTION MUNICIPAL</b>						
<b>PLANEAMIENTO</b>						
16	Considera que los trabajadores tienen en cuenta la misión y visión de la municipalidad para lograr sus objetivos.	1	2	3	4	5
17	Considera que los recursos destinados a las áreas del municipio se utilizan directamente para la mejora continua de los servicios brindados al usuario.	1	2	3	4	5
18	Considera que los recursos disponibles son suficientes para llevar a cabo bien las funciones de la municipalidad.	1	2	3	4	5
19	Considera que la gerencia municipal contribuye a brindar un buen servicio a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
20	Considera adecuado la estructura de la organización municipal.	1	2	3	4	5
21	Considera que los recursos humanos contribuyen en el proceso de selección para contratar personal calificado para la municipalidad.	1	2	3	4	5
22	Considera que los recursos humanos deberían aumentar significativamente sus requisitos de contratación al personal de la municipalidad.	1	2	3	4	5
23	Considera que la asignación de funciones de los trabajadores de la municipalidad es acorde con los demás.	1	2	3	4	5
<b>DIRECCIÓN</b>						
24	Considera que el alcalde de la municipalidad, toma la iniciativa de brindar buena atención al usuario.	1	2	3	4	5
25	Considera que existe una comunicación entre las distintas áreas de la municipalidad.	1	2	3	4	5
26	Considera que se deberían mejorar los canales de comunicación entre el personal de la municipalidad.	1	2	3	4	5
27	Considera que existe un buen manejo de conflictos entre las áreas de la municipalidad.	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b>						
28	Considera que existe un seguimiento continuo para mejorar la productividad laboral diaria de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	3	4	5
29	Considera que se están realizando evaluaciones periódicas del personal en las áreas de la municipalidad.	1	2	3	4	5
30	Considera que el seguimiento continuo contribuirá a mejorar el desempeño de las funciones de los trabajadores de la municipalidad.	1	2	3	4	5

## Anexo 4 Formatos de validación



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: GUSTAVO ZARATE RUIZ

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula A-3, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
**Ramón Vega Elizabeth Katherine**  
DNI: 70902514

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO**

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Tangibles</b>								
1	La municipalidad cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas.	X		X		X		
2	La municipalidad cuenta con personal de apariencia presentable y pulcra.	X		X		X		
3	La municipalidad está equipada con modernos equipos y mobiliarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Considera que el personal tiende a ayudar con las dificultades de trámites a realizar.	X		X		X		
5	Considera que se cuenta con la suficiente capacidad de respuesta inmediata ante los diversos requerimientos del personal de la municipalidad.	X		X		X		
6	Considera que le brindan información confiable al momento de la atención.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Confiabilidad</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Considera que se le muestra interés y preocupación en la atención en relación con otros ciudadanos.	X		X		X		
8	Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en la consulta y/o requerimiento.	X		X		X		
9	El servicio solicitado es entregado puntualmente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Certezas</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera que el trabajo de un funcionario inspira la confianza de los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
11	Considera que el personal hace su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía hacia los ciudadanos	X		X		X		
12	Considera que el trabajo del personal inspira la confianza de los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Existe una escucha activa por parte del personal en el momento de solicitar un servicio.	X		X		X		
14	Considera que la actitud del personal frente a los ciudadanos es lo esperado.	X		X		X		
15	Cree que la actitud personal-ciudadano mejora la percepción del servicio público.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Gustavo Zarate Ruiz

**DNI:** 09870134

**Especialidad del validador:** Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

**01 de noviembre del 2022**

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

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

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

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

ESCUELA DE POSTGRADO



**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad – Administrador**  
**RENACYT: PO159220**  
**CLAD: 15629**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>**



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION MUNICIPAL**

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 : PLANEAMIENTO</b>								
16	Considera que los trabajadores tienen en cuenta la misión y visión de la municipalidad para lograr sus objetivos.	X		X		X		
17	Considera que los recursos destinados a las áreas del municipio se utilizan directamente para la mejora continua de los servicios brindados al usuario.	X		X		X		
18	Considera que los recursos disponibles son suficientes para llevar a cabo bien las funciones de la municipalidad	X		X		X		
19	Considera que la gerencia municipal contribuye a brindar un buen servicio a los ciudadanos.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN</b>								
20	Considera adecuado la estructura de la organización municipal.	X		X		X		
21	Considera que los recursos humanos contribuyen en el proceso de selección para contratar personal calificado para la municipalidad.	X		X		X		
22	Considera que los recursos humanos deberían aumentar significativamente sus requisitos de contratación al personal de la municipalidad.	X		X		X		
23	Considera que la asignación de funciones de los trabajadores de la municipalidad es acorde con los demás.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: DIRECCIÓN</b>								
24	Considera que el alcalde de la municipalidad, toma la iniciativa de brindar buena atención al usuario.	X		X		X		
25	Considera que existe una comunicación entre las distintas áreas de la municipalidad.	X		X		X		
26	Considera que se deberían mejorar los canales de comunicación entre el personal de la municipalidad.	X		X		X		
27	Considera que existe un buen manejo de conflictos entre las áreas de la municipalidad.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>								
28	Considera que existe un seguimiento continuo para mejorar la productividad laboral diaria de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		
29	Considera que se están realizando evaluaciones periódicas del personal en el área donde realiza sus funciones.	X		X		X		
30	Considera que el seguimiento continuo contribuirá a mejorar el desempeño de las funciones de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Gustavo Zarate Ruiz

**DNI:** 09870134

**Especialidad del validador:** Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

**01 de noviembre del 2022**

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

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

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

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

**Firma del Experto Informante.**  
Especialidad – Administrador  
RENACYT: PO159220  
CLAD: 15629

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **KEVIN ARNOLD PEDRO RAMON VEGA**

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula A-3, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
**Ramón Vega Elizabeth Katherine**  
DNI: 70902514

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO**

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Tangibles</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La municipalidad cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas.	X		X		X		
2	La municipalidad cuenta con personal de apariencia presentable y pulcra.	X		X		X		
3	La municipalidad está equipada con modernos equipos y mobiliarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Considera que el personal tiende a ayudar con las dificultades de trámites a realizar.	X		X		X		
5	Considera que se cuenta con la suficiente capacidad de respuesta inmediata ante los diversos requerimientos del personal de la municipalidad.	X		X		X		
6	Considera que le brindan información confiable al momento de la atención.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Confiabilidad</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Considera que se le muestra interés y preocupación en la atención en relación con otros ciudadanos.	X		X		X		
8	Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en la consulta y/o requerimiento.	X		X		X		
9	El servicio solicitado es entregado puntualmente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Certezas</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera que el trabajo de un funcionario inspira la confianza de los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
11	Considera que el personal hace su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía hacia los ciudadanos	X		X		X		
12	Considera que el trabajo del personal inspira la confianza de los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Existe una escucha activa por parte del personal en el momento de solicitar un servicio.	X		X		X		
14	Considera que la actitud del personal frente a los ciudadanos es lo esperado.	X		X		X		
15	Cree que la actitud personal-ciudadano mejora la percepción del servicio público.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Kevin Arnold Pedro Ramón Vega

**DNI:** 70902515

**Especialidad del validador:** Mg. en Gestión Pública

**01 de noviembre del 2022**



Firma del Experto Informante.  
Especialidad – Contador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8584-1228>

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

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION MUNICIPAL**

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 : PLANEAMIENTO</b>								
16	Considera que los trabajadores tienen en cuenta la misión y visión de la municipalidad para lograr sus objetivos.	X		X		X		
17	Considera que los recursos destinados a las áreas del municipio se utilizan directamente para la mejora continua de los servicios brindados al usuario.	X		X		X		
18	Considera que los recursos disponibles son suficientes para llevar a cabo bien las funciones de la municipalidad	X		X		X		
19	Considera que la gerencia municipal contribuye a brindar un buen servicio a los ciudadanos.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN</b>								
20	Considera adecuado la estructura de la organización municipal.	X		X		X		
21	Considera que los recursos humanos contribuyen en el proceso de selección para contratar personal calificado para la municipalidad.	X		X		X		
22	Considera que los recursos humanos deberían aumentar significativamente sus requisitos de contratación al personal de la municipalidad.	X		X		X		
23	Considera que la asignación de funciones de los trabajadores de la municipalidad es acorde con los demás.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: DIRECCIÓN</b>								
24	Considera que el alcalde de la municipalidad, toma la iniciativa de brindar buena atención al usuario.	X		X		X		
25	Considera que existe una comunicación entre las distintas áreas de la municipalidad.	X		X		X		
26	Considera que se deberían mejorar los canales de comunicación entre el personal de la municipalidad.	X		X		X		
27	Considera que existe un buen manejo de conflictos entre las áreas de la municipalidad.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>								
28	Considera que existe un seguimiento continuo para mejorar la productividad laboral diaria de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		
29	Considera que se están realizando evaluaciones periódicas del personal en el área donde realiza sus funciones.	X		X		X		
30	Considera que el seguimiento continuo contribuirá a mejorar el desempeño de las funciones de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Kevin Arnold Pedro Ramón Vega

DNI: 70902515

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública

01 de noviembre del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.  
Especialidad – Contador  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8584-1228>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Jocelyn Ramón Rojas

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula A-3, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

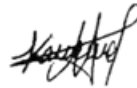
El título de mi proyecto de investigación es: **Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
**Ramón Vega Elizabeth Katherine**  
DNI: 70902514

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO**

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Tangibles</b>								
1	La municipalidad cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas.	X		X		X		
2	La municipalidad cuenta con personal de apariencia presentable y pulcra.	X		X		X		
3	La municipalidad está equipada con modernos equipos y mobiliarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
4	Considera que el personal tiende a ayudar con las dificultades de trámites a realizar.	X		X		X		
5	Considera que se cuenta con la suficiente capacidad de respuesta inmediata ante los diversos requerimientos del personal de la municipalidad.	X		X		X		
6	Considera que le brindan información confiable al momento de la atención.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Confiabilidad</b>								
7	Considera que se le muestra interés y preocupación en la atención en relación con otros ciudadanos.	X		X		X		
8	Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en la consulta y/o requerimiento.	X		X		X		
9	El servicio solicitado es entregado puntualmente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Certezas</b>								
10	Considera que el trabajo de un funcionario inspira la confianza de los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
11	Considera que el personal hace su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía hacia los ciudadanos	X		X		X		
12	Considera que el trabajo del personal inspira la confianza de los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>								
13	Existe una escucha activa por parte del personal en el momento de solicitar un servicio.	X		X		X		
14	Considera que la actitud del personal frente a los ciudadanos es lo esperado.	X		X		X		
15	Cree que la actitud personal-ciudadano mejora la percepción del servicio público.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jocelyn Ramón Rojas

DNI: 21132524

Especialidad del validador: Mg. en Docencia e Investigación

01 de noviembre del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.  
 Especialidad: Docencia e Investigación  
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9037-2478>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION MUNICIPAL**

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 : PLANEAMIENTO</b>								
16	Considera que los trabajadores tienen en cuenta la misión y visión de la municipalidad para lograr sus objetivos.	X		X		X		
17	Considera que los recursos destinados a las áreas del municipio se utilizan directamente para la mejora continua de los servicios brindados al usuario.	X		X		X		
18	Considera que los recursos disponibles son suficientes para llevar a cabo bien las funciones de la municipalidad	X		X		X		
19	Considera que la gerencia municipal contribuye a brindar un buen servicio a los ciudadanos.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN</b>								
20	Considera adecuado la estructura de la organización municipal.	X		X		X		
21	Considera que los recursos humanos contribuyen en el proceso de selección para contratar personal calificado para la municipalidad.	X		X		X		
22	Considera que los recursos humanos deberían aumentar significativamente sus requisitos de contratación al personal de la municipalidad.	X		X		X		
23	Considera que la asignación de funciones de los trabajadores de la municipalidad es acorde con los demás.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: DIRECCIÓN</b>								
24	Considera que el alcalde de la municipalidad, toma la iniciativa de brindar buena atención al usuario.	X		X		X		
25	Considera que existe una comunicación entre las distintas áreas de la municipalidad.	X		X		X		
26	Considera que se deberían mejorar los canales de comunicación entre el personal de la municipalidad.	X		X		X		
27	Considera que existe un buen manejo de conflictos entre las áreas de la municipalidad.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>								
28	Considera que existe un seguimiento continuo para mejorar la productividad laboral diaria de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		
29	Considera que se están realizando evaluaciones periódicas del personal en el área donde realiza sus funciones.	X		X		X		
30	Considera que el seguimiento continuo contribuirá a mejorar el desempeño de las funciones de los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

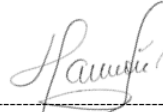
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jocelyn Ramón Rojas

DNI: 21132524

Especialidad del validador: Mg. en Docencia e Investigación

01 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.  
 Especialidad – Docencia e Investigación  
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9037-2478>

## Anexo 5 Base de datos en Excell

CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO																						
N°	D1			D2			D3			D4			D5			SUMATORIA						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	
1	2	4	3	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	9	11	10	11	11	52	
2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5	9	9	11	10	10	49	
3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	9	9	9	9	9	45	
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	10	9	10	9	10	48	
6	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	10	9	8	8	8	43	
7	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
8	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5	9	9	11	10	10	49	
9	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	5	10	9	7	7	11	44	
10	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
11	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	5	7	8	7	9	10	41	
12	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5	9	9	11	10	10	49	
13	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	7	8	7	9	8	39	
14	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	10	10	9	10	11	50	
15	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
16	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
17	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	8	7	7	9	8	39	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
19	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	10	11	11	11	13	56	
20	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	12	14	10	11	11	58	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
22	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5	9	9	11	10	10	49	
23	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
24	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	10	7	8	8	10	43	
25	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	5	11	8	9	8	11	47	
26	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	6	8	8	9	9	40	
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10	9	9	10	10	48	
28	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	5	7	8	7	9	10	41	
29	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5	9	9	11	10	10	49	
30	4	4	3	2	2	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	11	8	8	8	12	47	
31	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	5	10	8	8	6	12	44	
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10	9	9	10	10	48	
33	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
34	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	9	8	9	9	8	43	
35	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	13	11	10	11	13	58	
36	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	6	8	8	9	9	40	
37	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	11	10	12	12	10	55	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	12	12	12	12	14	62	
39	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	13	14	11	13	14	65	
40	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	11	9	9	7	10	46	
41	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	8	7	7	7	9	38	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
43	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
44	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	10	10	9	8	11	48	
45	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	11	11	13	13	13	61	
46	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	12	12	12	12	14	62	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	12	12	10	12	13	59	
49	2	4	3	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	9	11	10	11	11	52	
50	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	12	11	11	10	12	56	
51	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	9	8	8	9	9	43	
52	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	5	7	8	7	9	10	41	
53	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	12	11	11	10	12	56	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
55	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	9	9	8	9	8	43	
56	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	10	10	12	10	12	54	
57	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	8	9	9	11	11	48	
58	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	12	11	10	11	12	56	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	12	12	12	12	14	62	
60	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10	9	12	11	12	54	

61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
63	2	4	3	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	9	11	10	11	11	52	
64	2	4	3	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	9	11	10	11	11	52	
65	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	14	14	13	14	15	70	
66	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	11	11	12	12	12	58	
67	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	14	14	13	13	13	67	
68	2	4	1	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	5	7	7	6	8	11	39	
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	10	9	9	9	11	48	
70	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	6	8	8	9	40	
71	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	5	5	8	10	10	9	12	49	
72	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	7	8	7	9	9	40	
73	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	9	9	9	9	47	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	9	8	9	11	8	45
76	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	12	11	11	10	12	56	
77	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	10	11	10	10	9	50	
78	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	6	8	8	9	9	40	
79	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	12	11	11	13	12	59
80	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	11	11	9	12	10	53	
81	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	12	11	11	10	12	56	
82	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	12	13	12	12	12	61	
83	2	4	3	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	9	11	10	11	11	52	
84	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	12	11	11	10	12	56	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	9	10	10	7	6	42	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
87	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	5	5	8	10	11	9	13	51	
88	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	10	11	11	10	11	53	
89	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	11	9	11	10	10	51	
90	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	6	8	8	9	9	40	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	12	12	12	11	11	58	
92	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	8	8	7	9	8	40	
93	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	7	8	8	9	8	40	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
95	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	8	8	8	7	10	41	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60	
97	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	5	5	8	10	11	9	12	50	
98	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	7	8	8	9	8	40	
99	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	11	9	9	6	8	43	
100	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	6	8	8	9	9	40	



GESTION MUNICIPAL																				
N°	D1				D2				D3				D4			SUMATORIA				
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	D1	D2	D3	D4	TOTAL
1	2	2	3	4	2	4	3	4	2	2	4	3	3	2	4	11	13	11	9	44
2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	3	3	9	10	13	8	40
3	1	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	9	11	12	9	41
4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	9	10	12	9	40
5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	11	13	12	9	45
6	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	10	12	11	7	40
7	1	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	9	11	12	9	41
8	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	5	12	9	11	13	45
9	1	3	2	4	3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	4	10	12	10	10	42
10	2	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	10	12	12	9	43
11	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	10	11	12	10	43
12	1	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	5	8	11	11	10	40
13	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	10	9	12	8	39
14	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	5	12	11	13	11	47
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	18	16	16	13	63
16	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	10	12	12	9	43	
17	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	11	10	11	8	40
18	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	17	17	17	13	64
19	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	11	12	14	13	50
20	1	2	2	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	10	13	15	11	49
21	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	17	17	17	12	63
22	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	16	16	17	13	62
23	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	4	10	13	12	9	44	
24	3	4	3	3	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	4	13	13	10	10	46
25	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	5	13	12	10	11	46
26	1	1	2	2	2	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	6	13	11	8	38
27	4	3	3	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	12	14	13	10	49
28	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	5	7	9	12	10	38
29	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	5	13	13	14	10	50
30	4	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	14	12	10	12	48
31	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	5	14	12	8	12	46
32	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	14	13	13	10	50
33	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	10	11	12	9	42
34	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	8	10	11	8	37
35	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	15	16	14	13	58
36	2	2	2	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	10	12	9	9	40
37	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	13	15	16	10	54
38	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	12	17	16	12	57
39	2	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	13	18	16	12	59
40	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	11	13	10	10	44
41	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	5	9	11	9	9	38
42	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	17	17	16	13	63
43	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	8	11	12	11	42
44	2	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	12	14	11	11	48
45	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	14	15	17	13	59
46	1	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	8	10	12	9	39
47	4	3	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	14	17	16	14	61
48	2	3	2	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	12	16	15	13	56
49	2	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	2	2	3	4	11	12	12	9	44
50	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	15	17	13	12	57
51	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	10	12	9	39
52	1	2	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	10	11	12	10	43
53	3	4	5	2	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	14	17	13	12	56
54	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	15	17	16	10	58
55	1	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	6	13	11	7	37
56	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	12	14	14	12	52
57	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	12	12	15	11	50
58	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	15	13	14	12	54
59	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	17	15	16	14	62
60	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	11	14	15	10	50

61	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	14	16	16	10	56
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	16	12	59
63	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	12	13	14	9	48
64	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	13	13	14	11	51
65	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	18	18	18	12	66
66	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	16	14	17	12	59
67	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	17	18	17	13	65
68	2	3	3	5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	5	13	10	10	12	45
69	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	15	12	12	11	50
70	2	2	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	11	11	11	9	42
71	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	5	5	11	15	13	12	51
72	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	10	12	12	9	43
73	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	12	12	9	49
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	16	12	59
75	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	14	11	14	8	47
76	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	16	16	13	12	57
77	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	14	14	13	9	50
78	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	8	11	11	9	39
79	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	17	14	17	12	60
80	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	16	13	15	10	54
81	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	16	16	13	12	57
82	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	17	17	16	10	60
83	1	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	11	13	14	11	49
84	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	14	16	13	12	55
85	1	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	12	12	11	6	41
86	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	16	16	12	61
87	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	5	5	12	14	13	13	52
88	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	13	14	14	11	52
89	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	15	14	13	10	52
90	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	8	10	11	10	39
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	15	16	15	11	57
92	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	12	10	12	8	42
93	1	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	9	11	11	8	39
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	15	16	15	11	57
95	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	10	10	10	9	39
96	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	17	16	16	13	62
97	3	3	2	5	3	4	3	4	4	3	4	2	2	5	5	13	14	13	12	52
98	1	2	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	10	11	11	9	41
99	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	10	12	9	8	39
100	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	18	16	15	13	62

## Anexo 6 Fichas técnicas

<b>Ficha técnica N°01</b>	
Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio al usuario
Autor	Elaborado por Elizabeth Katherine Ramón Vega adaptado del cuestionario de Ramírez Infantes , Cristhyan Jonathan Luciano
Objetivos del instrumento	Permite evaluar la calidad de servicio al usuario
Población participante	100 ciudadanos del distrito de Palca
Tiempo de aplicación	10 minutos
Descripción	El cuestionario estuvo conformado por 15 ítems, con 5 alternativas de opción múltiple, distribuido en 05 dimensiones: tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía.
Escala de respuestas	Se midieron a través de la escala de Likert, Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)
Nivel y rango	Bueno (62 -100) , regular (41 – 61), malo (20 – 40)

---

**Ficha técnica N°02**

---

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio al usuario
Autor	Elaborado por Elizabeth Katherine Ramón Vega adaptado del cuestionario de Ramírez Infantes , Cristhyan Jonathan Luciano
Objetivos del instrumento	Permite evaluar la calidad de servicio al usuario
Población participante	100 ciudadanos del distrito de Palca
Tiempo de aplicación	10 minutos
Descripción	El cuestionario estuvo conformado por 15 ítems, con 5 alternativas de opción múltiple, distribuido en 04 dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control
Escala de respuestas	Se midieron a través de la escala de Likert, Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5).
Nivel y Rango	Bueno (62 -100) , regular (41 – 61), malo (20 – 40)

---

## Anexo 7 Carta de presentación a la institución



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 13 de diciembre de 2022  
Carta P. 1362-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Alcalde  
Tito Guzmán Gamarra Puente  
Alcalde  
Municipalidad Distrital de Palca

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Ramón Vega , Elizabeth Katherine ; identificada con DNI N° 70902514 y con código de matrícula N° 7002662751; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### **Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la Provincia de Tarma 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Ramón Vega , Elizabeth Katherine asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

## Anexo 8 Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20199463129
Municipalidad Distrital de Palca	
Nombre del Titular o Representante legal: Alcalde	
Nombres y Apellidos Tito Guzmán Gamarra Puente	DNI: 21123747

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>1</sup>, autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Elizabeth Katherine Ramón Vega	DNI: 70902514

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_



*[Firma manuscrita]*  
Tito Guzmán Gamarra Puente  
ALCALDE

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 9 Encuestas en Google Forms

Preguntas Respuestas 108 Configuración

### Cuestionario de la Gestión Municipal al personal de la Provincia de Tarma 2022

El presente trabajo de investigación Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022, busca determinar la relación que se encuentra entre la calidad de servicio al usuario y la gestión municipal.

*Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos, de acuerdo a su percepción. Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5).*

16. Al tomar las decisiones en tus labores tienes en cuenta la misión y visión de la municipalidad para lograr los objetivos. \*

- 1. Totalmente desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Preguntas Respuestas 101 Configuración

### Cuestionario de la Calidad de servicio al usuario de la Provincia de Tarma

El presente trabajo de investigación Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022, busca determinar la relación que se encuentra entre la calidad de servicio al usuario y la gestión municipal.

*Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos, de acuerdo a su percepción. Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5).*

1. La municipalidad cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas. \*

- 1. Totalmente desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

## Anexo 10 Confiabilidad de instrumentos

**Tabla 17**

*Confiabilidad de instrumento Calidad de servicio al usuario*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	15

Nota: la variable calidad de servicio al usuario tiene una alta confiabilidad con un 0.930, con lo que se puede concluir que nuestro instrumento mide una determinada variable y es confiable; y la muestra bajo prueba es estadísticamente válida en su aplicación.

**Tabla 18**

*Estadística de calidad de servicio al usuario*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46,47	59,908	,575	,928
P2	46,39	57,452	,684	,925
P3	46,81	55,327	,760	,922
P4	46,51	56,778	,716	,924
P5	46,75	58,997	,633	,926
P6	46,30	59,162	,820	,922
P7	46,59	58,426	,761	,923
P8	46,51	56,555	,758	,922
P9	46,60	59,394	,626	,926
P10	46,49	60,596	,617	,927
P11	46,37	59,246	,729	,924
P12	46,52	59,505	,641	,926
P13	46,51	55,949	,797	,921
P14	46,60	57,960	,634	,926



P15	45,64	64,798	,181	,936
-----	-------	--------	------	------

Nota: Estadística realizado por el programa estadístico SPSS, realizado a la variable calidad de servicio al usuario.

**Tabla 19**

*Confiabilidad de instrumento Gestión municipal*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	15

Nota: la variable gestión municipal tiene una alta confiabilidad con un 0.905, con lo que se puede concluir que nuestro instrumento mide una determinada variable y es confiable; y la muestra bajo prueba es estadísticamente válida en su aplicación.

**Tabla 20**

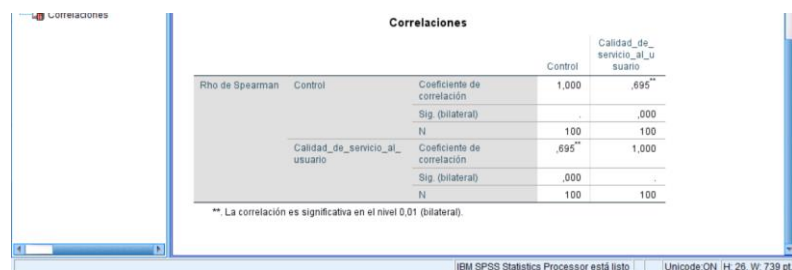
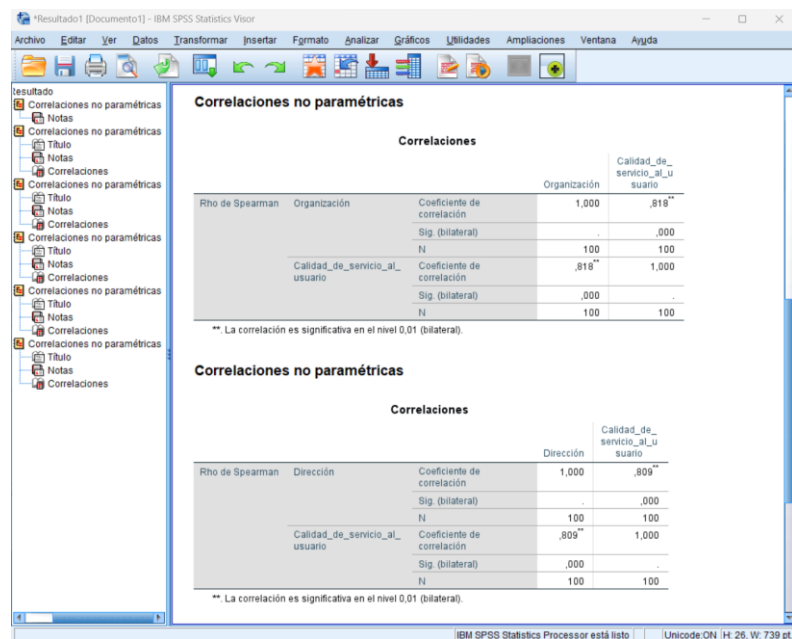
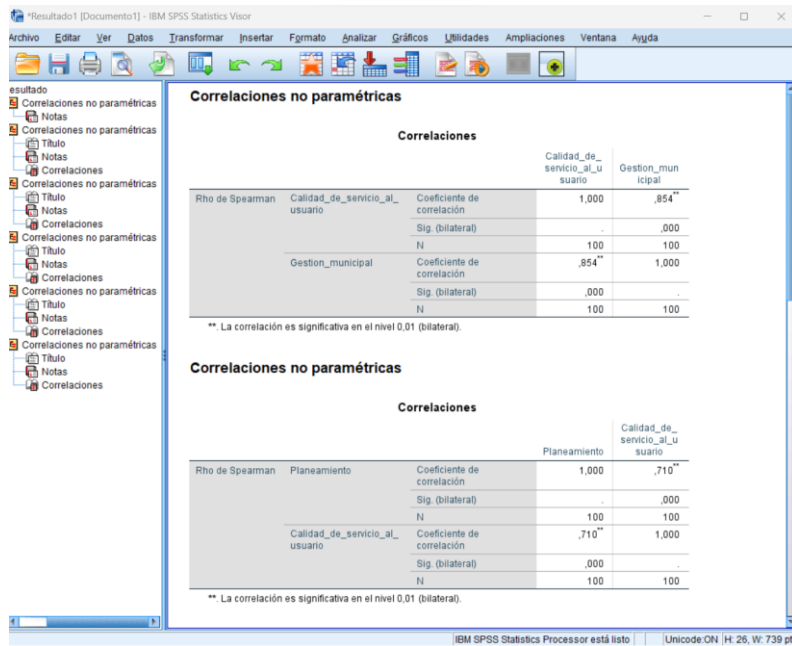
*Estadística de Gestión municipal*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P16	46,67	54,203	,695	,896
P17	46,30	57,707	,687	,895
P18	46,42	56,084	,735	,893
P19	45,62	63,288	,240	,913
P20	46,39	58,038	,744	,894
P21	45,97	59,322	,705	,896
P22	45,69	62,438	,384	,906
P23	46,10	58,374	,688	,896
P24	46,20	59,838	,645	,897
P25	46,13	61,468	,588	,900

P26	45,88	59,541	,706	,896
P27	46,10	60,313	,616	,899
P28	46,26	60,275	,542	,901
P29	46,11	58,442	,674	,896
P30	45,20	63,495	,363	,906

Nota: Estadística realizado por el programa estadístico SPSS, realizado a la variable gestion municipal.

## Anexo 11 Resultado Rho – Spearman de las variables y dimensiones





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022", cuyo autor es RAMON VEGA ELIZABETH KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO <b>DNI:</b> 09870134 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0565-0577	Firmado electrónicamente por: GEZARATERU el 12- 01-2023 23:47:33

Código documento Trilce: TRI - 0515901