



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores  
de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023**

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

**AUTORA:**

Araujo Arucanqui, Nelida Lizbeth (orcid.org/0000-0003-1507-5139)

**ASESORES:**

Dr. Diaz Molinari, Javier Fernando (orcid.org/0000-0001-7636-4431)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mí madre por su apoyo incondicional y a mi hija Emilia que me da esa fortaleza de logros.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Dr. Javier Díaz Molinari, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A los jefes de la municipalidad mencionadas, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MOLINARI JAVIER FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023", cuyo autor es ARAUJO ARUCANQUI NELIDA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MOLINARI JAVIER FERNANDO DNI: 29594699 ORCID: 0000-0001-7636-4431	Firmado electrónicamente por: JFDIAZM el 14-08- 2023 17:59:32

Código documento Trilce: TRI - 0647616

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DICTAMEN PARA SUSTENTACIÓN	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gestión municipal	20
Tabla 2	Descripción de frecuencias y porcentaje de las dimensiones de gestión	21
Tabla 3	Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable calidad de servicio	22
Tabla 4	Descripción de frecuencias y porcentaje de las dimensiones de calidad de servicio	23
Tabla 5	Prueba de correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio	24
Tabla 6	Prueba de correlación entre el desarrollo organizacional y la calidad de servicio.	25
Tabla 7	Prueba de correlación entre las finanzas municipales y la calidad de servicio	26
Tabla 8	Prueba de correlación entre los servicios y proyectos y la calidad de servicio	27
Tabla 9	Prueba de correlación entre la gobernabilidad democrática y la calidad de servicio	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Niveles de administración municipal.	20
Figura 2 Percepción de dimensiones de la variable gestión municipal.	21
Figura 3 Niveles de calidad de servicio.	22
Figura 4 Percepción de dimensiones de la variable satisfacción del servicio	23

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023. Fue una investigación del tipo básica, de nivel descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental – transversal. La población estuvo compuesta de 200 trabajadores de la Institución mencionada, seleccionándose a 132 de ellos a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple. Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue validado mediante el juicio de expertos y cuya confiabilidad según el alfa de Cronbach fue 0.930 y 0.927 para Gestión municipal y Calidad del servicio respectivamente.

Los resultados evidenciaron un nivel regular de la gestión municipal (49,2%) y de la calidad de servicio (50,8%); además, se aceptó la hipótesis del estudio ( $r = 0,813$ ,  $p \text{ valor} = 0.000$ ). Se concluyó que existe una relación positiva alta entre las variables, por lo que, a mayor gestión municipal existirá mayor calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica.

**Palabras clave:** Gestión municipal, calidad de servicio, desarrollo, finanza y gobernabilidad.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between municipal management and quality of service in the workers of a district municipality in the province of Ica, 2023. It was a basic, descriptive-correlational research, with a quantitative approach and a non-experimental-cross-sectional design. The population consisted of 200 workers of the aforementioned institution, 132 of whom were selected through simple random probability sampling. The survey technique was used to collect the information and the questionnaire was used as an instrument, which was validated by expert judgment and whose reliability according to Cronbach's alpha was 0.930 and 0.927 for Municipal Management and Quality of Service, respectively.

The results showed a fair level of municipal management (49.2%) and service quality (50.8%); furthermore, the study hypothesis was accepted ( $r = 0.813$ ,  $p \text{ value} = 0.000$ ). It was concluded that there is a high positive relationship between the variables; therefore, the better the municipal management, the higher the quality of service among the workers of a district municipality in the province of Ica.

**Keywords:** *Municipal management, quality of service, development, finance and governance.*

## I. INTRODUCCIÓN

A escala global de acuerdo con López (2020) los municipios son entidades responsables de recopilar datos de la comunidad, y en función a tal, dirigen todas las inversiones gubernamentales para abordar las necesidades. Por lo tanto, deben llevar a cabo acciones y labores para cumplir con estas responsabilidades. De estamaneira, el municipio se centra en la promoción comunitaria orientada hacia el desarrollo sostenible, que se aviva mediante la planificación y la implementación de prácticas en beneficio de la población. La administración municipal permite el desarrollo de acciones y procedimientos gubernamentales a nivel local, con el objetivo de optimizar la infraestructura y otros aspectos como la organización, limpieza y edificación de obras, lo que contribuye al bienestar del pueblo en su entorno local, promoviendo su salud, seguridad y bienestar.

En el contexto mundial, las administraciones locales han establecido diferentes modelos de gestión trascendental; no obstante, estos modelos presentan insuficiencias en la implementación de la administración de la institución debido a prácticas inadecuadas en los procedimientos administrativos y trascendentales, los tales son esenciales para garantizar una administración municipal efectiva (Triana, 2018). En Latinoamérica, diversas organizaciones se esfuerzan por ofrecer servicios de alta excelencia en medio de varios factores, principalmente internos. Entre estos se encuentran el trato inapropiado de los trabajadores hacia los beneficiarios, la empatía inapropiada y la escasa iniciativa por parte del personal de las entidades públicas, lo cual genera una percepción negativa por parte de los consumidores. (Días et al., 2019).

En el Perú, según Estrada (2019) se planteó que la administración municipal en nuestro país se está desviando de sus objetivos tanto internos como externos; esto se debe a las faltas hechas por los funcionarios, tales no cumplen los métodos estratégicos, activos y económicos de la institución. Según Aguilar (2019), las administraciones locales no lograron establecer una institucionalidad sólida, lo que se refleja en la falta de coherencia de operaciones y una mala disposición, resultando en niveles de desarrollo humano inferiores y medios en los distritos. Esta situación conduce a la toma de decisiones que no están enfocadas en brindar un servicio eficaz y de

excelencia. Es importante destacar que no tener esto en cuenta puede generar una brecha descontenta entre el gobierno y la población, quienes no se sintieron apropiadamente atendidos (Malpartida et al. 2021).

La municipalidad mencionada, no está exenta de los problemas detectados, los cuales son evidentes en diversas instituciones estatales. Por lo tanto, tanto los trabajadores nombrados como la población se quejan de la actual administración local. Existe una falta de equipos informáticos adecuados en relación con el número de trabajadores, escasez de maquinaria para abordar las insuficiencias primordiales e inaplazables de los residentes del distrito, corrupción, infracción y falta de Transparencia en el reclutamiento, así como la falta de adiestramiento brindada por parte del municipio; además, la atención ineficiente y la baja excelencia de los servicios prestados a la localidad generan amplias críticas. Los procedimientos administrativos dentro del municipio son extremadamente lentos, tanto en el manejo de la documentación activa como en la pasiva. Los empleados tratan a los ciudadanos de manera grosera y poco amigable, y no hay presencia de una inspección adecuada de los servicios básicos; por estas y otros casos, los residentes de la jurisdicción se sienten incómodos y fastidiados con sus funcionarios municipales; en vista de este indicio y la problemática planteada, es crucial llevar a cabo un plan para establecer la conexión de la administración municipal con la excelencia del servicio.

Por este motivo, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023? Asimismo, se plantea los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores?, (b) ¿Cuál es la relación entre las finanzas municipales y la calidad del servicio en los trabajadores?, (c) ¿Cuál es la relación entre los servicios y proyectos en la calidad del servicio? Y (d) ¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad democrática y la excelencia del servicio?

El estudio se justifica desde un punto de vista teórico, ya que produce un reflejo del juicio existente sobre las proposiciones y conceptos primordiales de la variable de análisis, mediante la cual los resultados pueden ser comparados con la realidad concreta; en otro aspecto, sobre este

acierto se ha establecido un estándar teórico que puede ser utilizado por estudiosos posteriormente. El plan también tiene justificación práctica, porque produce datos que pueden ser utilizados para solucionar problemas mediante el desarrollo de habilidades, que son factibles a implementarse en diferentes organismos públicos que afrontan el mismo problema. Asimismo, hay justificación metodológica ya que enfatiza el diseño de correlación descriptivo; esto afirma que este estudio sigue un sumario metodológico que puede ser contestado por nuevos intelectuales, en estudios de más importantes. El estudio suministró dos instrumentos de medición de variables administración municipal y excelencia del servicio público, las cuales tienen las obligaciones primordiales de los instrumentales de medición; como son fiabilidad y la eficacia.

El objetivo general de la investigación se planteó como determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023. En lo que refiere a los objetivos específicos se propuso: (a) Establecer la relación entre desarrollo organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023, (b) Establecer la relación entre las finanzas municipales y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023, (c) Establecer la relación entre los servicios y proyectos y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023 y (d) Establecer la relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

Este estudio parte de una hipótesis general: Concorre una conexión significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023. De la misma forma, se tiene las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023, (b) Existe relación significativa entre las finanzas municipales y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023, (c) Existe relación significativa entre los servicios y proyectos en la calidad del

servicio en los trabajadores de unaMunicipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023 y (d) Existe relación significativa entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo los trabajos previos según el contexto nacionales según Campos (2023) en su estudio se analizó la conexión del planeamiento institucional estratégico (PEI) con la administración municipal (GM) en el distrito de Lurín-Lima durante el año 2022. La perquisición se basó en una orientación cuantitativa, a nivelrelacional, de tipo básico, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. El partícipe de 52 participantes formó la población, se arribó que la técnica estratégica corporativa, el 48.1 % propusieron a modo de contestación a veces en la gestión municipal son actividades que realizan. Se evidenció una conexión de las variables investigadas al obtener un valor de .579 para el estadístico Tau\_b de Kendall, lo que indicó una transmisión positiva característica. En última instancia, se llegó a un desenlace de que la consumacióny ejecución de un plan estratégico institucional adecuado permitirá un mejordesempeño en la administración municipal.

Pérez (2022) en su estudio se determinó la conexión de la administración municipal y la excelencia del servicio en la dirección de inversiones. El estudio se centró en un enfoque cuantitativo, empleó una metodología de investigación sustantiva o de base, un diseño descriptivo-correlativo y un rumbo hipotético- deductivo. La muestra consistió en 24 trabajadores de la institución mencionada. Las evidencias obtenidas en el estudio indicaron que el 50% de la muestra percibió la administración municipal en un grado medio, mientras que el 50% percibió la excelencia del servicio en un grado medio. Se llevó un desenlace donde se encuentra una conexión importante de la administración municipal con la excelencia del servicio, tanto generalmente como en las dimensiones específicas de palpabilidad, confianza, sensiblería, seguridad y la capacidad de comprender; en la gerencia de la Municipalidad Alayo (2022) en su estudio se determinó que en la Municipalidad Provincial de Huaylas en 2022 existe la conexión del gobierno digital con la gestión municipal. El enfoque del estudio fue correlativo, utilizando un enfoque no experimental, transversal y orientado a la descripción correlacional. La población objetivo consistió en 420 participantes de la Municipalidad Provincial de Huaylas, y se seleccionó una muestra de 201 participantes. En sus evidencias obtenidos, se encontró

que el gobierno digital fue observado como grado regular por el 78,6% de los participantes, mientras que en la administración municipal fue observada en grado regular con 75,1% de los participantes. En conclusión, se extiende que existe una conexión directa entre el gobierno digital y la administración municipal, con un nivel alto de conexiones ( $Rho=0,760$ ) y un valor de  $p$  (P-valor) menor a 0,05.

Aguilar et al. (2022) en este estudio se comprobó que en la Municipalidad Provincial de Abancay en 2021 existe la conexión de la administración municipal con la excelencia del servicio. Se obtuvo un cuestionario para obtener la percepción de 384 habitantes sobre estas variables; a través del estudio de los datos y el empleo de la prueba chi cuadrado, que es apropiado para variables cualitativas con un gran número de datos, se pudo representar el comportamiento de las variables y determinar si existió una conexión importante entre sí o si eran autónomos. Los resultados de la investigación demostraron que, efectivamente, hay una conexión característica de la administración municipal con la excelencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay en 2021.

López (2020) en su estudio se analizó la forma en que la administración local se vincula con la excelencia del servicio gubernamental en la Municipalidad Provincial de Tingo María durante el año 2019. El diseño utilizado fue de carácter transversal y no experimental. El resultado fue que la evaluación de la administración local mostró una evidencia de 35 % es regular y la excelencia del servicio público percibió una evidencia de 31 % es regular. Al finalizar el análisis el ensayo de conversión de Pearson reveló un coeficiente de 0,575 y un nivel de confianza de  $p \leq 0,000$ ; señalando que concurre una conexión significativa de la administración municipal con la excelencia del servicio gubernamental en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

En el contexto global, Morles (2021) llevó a cabo un estudio para describir los procedimientos organizativos relacionados con la gestión de la excelencia del servicio en los departamentos administrativos de las universidades públicas del municipio Cabimas, siendo un artículo de enfoque descriptivo no experimental, transeccional y de campo, con la población que comprende servidores administrativos y decanos de las

entidades universitarias estatales de la jurisdicción de Cabimas, en los cuales se ejecutó el método de la encuesta con su herramienta cuestionario, esto conduce a que estas organizaciones exhiban una marcada presencia de los procedimientos organizativos relacionados con la administración de la calidad del servicio, con el fin de alcanzar la metas y los propósitos establecidos por la organización, concluyendo que el régimen de calidad de servicio tiene consecuencia en la organización entera, ya que de tales depende el avance con el logro de objetivos.

Moreira et al. (2020) determinó en su investigación demostrar la nueva concepción de la excelencia del servicio a partir del argumento de la administración gubernamental ecuatoriana, fue un estudio de enfoque mixto, es decir cualitativa y cuantitativa, de nivel descriptivo, documental y de campo, teniendo como población la autoridad de tránsito municipal del GAD del Cantón Chone y los personales, en los cuales se empleó el método de la entrevista y encuesta, dando como resultado que hay presencia de enflaquecimientos conceptuales entorno al punto en estudio la excelencia que no se internaliza la categoría desde el ámbito organizacional, concluyendo que la administración gubernamental local, mencionada en los GADs incorpora una opción de servicios de excelencia reconociendo a sus mecanismos descongestión y democratización del servicio.

Gobena (2019) determinó en su investigación medir la calidad general del servicio y la satisfacción de los clientes en el área municipal de Nekemte, fue un estudio de enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, fue descriptivo correlacional causal y de corte transversal, se tomó a 385 clientes del municipio de Nekemte como muestra, en tales se empleó el método de la encuesta y entrevista con herramienta interrogatorio, dando como resultado que el  $R^2$  ajustado de 0,827 indica que el 82,7% de la varianza en la complacencia del consumidor se puede predecir por la excelencia del servicio que ofrecen los municipios sucursales, por lo tanto la excelencia del servicio genera un impacto mejorado y notable en la complacencia del consumidor, se llegó a la conclusión de que la excelencia del servicio del municipio no es buena y los clientes no están satisfechos con los servicios de los empleados de la oficina del municipio de Nekemte.

Guaranda (2020) en su estudio se realizó un estudio de la conexión

de la administración municipal con la colaboración pobladora en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador, en el año 2019. Se realizó un plan positivista-cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional. La muestra consistió en 305 participantes de los dos sexos, seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado. La hipótesis trazada fue que hay presencia de una conexión característica entre la administración municipal y la colaboración ciudadana, la cual fue confirmada en un alto grado de conexión positiva. Por lo cual, se pide a la agencia de Alcaldía efectuar programas de apreciación de la ocupación laboral encaminados a los competidores de gestión municipal, con el objetivo de mantener una relación concertada con la población; a fin de promover la participación ciudadana de manera constante, se busca fomentar su involucramiento en la implementación de proyectos, la creación de nuevos impuestos y la firma de acuerdos entre instituciones.

Carpio (2020) en su estudio se estableció el grado de conexión de la administración municipal con el contenido de los habitantes de la localidad de Baba. La metodología de grado cuantitativo y modo Correlativo, se tomó como muestra a 284 habitantes ascendentes de 16 años en la cabecera cantonal de Baba. Las evidencias del estudio respecto a la conexión en las variables "administración Municipal" (X) y "contenido de los habitantes" (Y) indicaron que el valor de p obtenido fue 0,013 en un enfoque bilateral. Se contrastó este valor con el parámetro SPSS ( $1\% = 0,01$ ) y se concluyó que el contraste fue superior a 0,01. Por ende, se acepta la suposición nula  $H_0$ : No hay conexiones de la administración Municipal con el contenido de los habitantes.

La teoría de la Gestión Pública, conocida como "Management" de Galindo (2000), se refiere al manejo de la administración municipal en el espacio gubernamental, tal teoría se ha implementado en varios países del mundo con el propósito de mejorar la habilidad de diseñar y establecer políticas gubernamentales de forma positiva. Sin embargo, la adopción de este enfoque ha creado costos adicionales, ya que ha sido necesario establecer nuevos sistemas de rendición de cuentas más rigurosos y componentes de equilibrio para garantizar que las instituciones actúen en el marco de las normas señaladas por la sociedad; esto se ha hecho sin alterar

los estímulos sociales y organizativos existentes. Además, la administración gubernamental se comprende dentro del contorno de las ciencias sociales, puesto que se encuentra intrínsecamente vinculada a ellas. Su objetivo es proporcionar y ejecutar servicios públicos que contribuyan al bienestar de la comunidad. Se busca que esta gestión se realice de manera racional, utilizando adecuadamente los recursos y herramientas disponibles, para conseguir resultados superiores mediante un conjunto de esfuerzos.

La Teoría del Desarrollo Organizacional, de acuerdo con Melara (2021), busca orientar a los empleados hacia los objetivos de la organización pública, resolver complicaciones y fomentar la participación activa de los personales en la planificación, también, busca crear un entorno armonioso en la organización y fomentar una comunicación auténtica entre los personales y la dirección.

Enfoque conceptual de la gestión municipal, de acuerdo con Barillas et al. (2008) la administración local involucra las actividades realizadas a cabo por las sumisiones y entes municipales, con un fin de adquirir los propósitos y cumplir las misiones señaladas en los planes y programas de labor; esto se logra mediante la coordinación y combinación de recursos humanos, bastos y monetarios.

Asimismo, Críales (2019), indicó que la administración local se basa en políticas y medidas municipales, donde los ciudadanos deben tomar decisiones en colaboración con la comunidad. Esto se hace con el objetivo de mantener un equilibrio en las insuficiencias e intereses de la sociedad a largo plazo.

De acuerdo con Arraiza (2019), de manera similar, la comunidad se presenta como el fundamento en el cual la gestión puede establecer interacciones aprovechando los recursos proporcionados por el gobierno, con el objetivo realizar labores y planes en beneficio de los ciudadanos; y su función principal es garantizar la excelencia del servicio prestado a los individuos que residen en su territorio, mediante la implementación de programas en su gestión.

Además, De la Garza (2018) mencionó que es fundamental reconocer que la administración municipal debe ser contemplada como una necesidad elemental para todas las comunidades, debido a que involucra a las

poblaciones y se requiere llevar a cabo todos los proyectos mencionados en los planos establecidos. Además, según Rudolf y Mayerová (2019), es crucial que los gobiernos locales brinden servicios eficientes con el fin de promover el bienestar, cumpliendo con estándares de calidad establecidos en las normativas correspondientes. En este sentido, Casiano y Cueva (2020) afirmaron que el fundamento de toda gestión radica en considerar las insuficiencias principales de la comunidad, porque es tarea del gobierno realizar acciones y propósitos que validen la calidad de subsistencia de las personas.

De manera similar, las acciones realizadas por los gobiernos locales juegan un rol crucial en optimizar la excelencia de vida de los individuos; esto se logra mediante la colaboración con los actores que buscan el beneficio común (Wang y You, 2021). Los gobiernos tienen la responsabilidad de asegurar condiciones adecuadas tanto para la gestión de los servicios que brindan, como para establecer mecanismos que salvaguarden la integridad financiera de los bienes estatales, ya que estos procesos deben ser transparentes. La gestión gubernamental debería de considerar un objetivo primordial al bienestar de los individuos y observar en los sectores más vulnerables (Vásquez, 2021).

De acuerdo a Barillas et al. (2008) precisaron que la administración local implica una serie de actividades realizadas a cabo por los departamentos y organismos municipales con el objetivo de alcanzar los objetivos y metas establecidas en los programas de trabajo, utilizando los recursos disponibles del gobierno local. Según Masiya et al. (2021), la administración municipal referencia a los principios, mecanismos y procesos adoptados por las autoridades locales para cumplir con su responsabilidad de promover y apoyar al acceso a los servicios gubernamentales en beneficio del desarrollo de la comunidad.

Es necesaria que los municipios optimicen la comunicación de sus empleados con la población (Andara, 2016, citado en Vargas et al, 2020). De acuerdo con Álvarez y Delgado (2020), la administración municipal debe incluir procedimientos de planificación, ordenación, orientación y control que se centren en resolver rápidamente las necesidades más urgentes de la población. Casiano et al. (2020), exteriorizan que el desarrollo de una gestión

municipal adecuada implicafortalecer la administración institucional.

Además, indica como aspectos clave: Desarrollo organizacional: que abarca una serie de métodos y recursos destinados a promover el crecimiento y la eficacia de los procedimientos en una organización; su propósito principal es fortalecer las actitudes, talentos, conductas y una administración municipal adecuada y efectiva. (Barillas et al., 2008). Asimismo, Finanzas municipales: estos son los fondos que los gobiernos municipales recolectan y deben utilizar para llevar a cabo acciones y proyectos que promueven el bienestar social y el desarrollo de la comunidad. (Barillas et al., 2008). También, Servicios y proyectos: se trata de examinar y confirmar la excelencia de los servicios prestados a la población, asegurándose de que se brinde un servicio adecuado con el objetivo de optimizar la calidad de vida de los individuos. Vigilar los planes y servicios ofrecidos podrá comprobar si la administración municipal lleva a cabo un procedimiento de manera adecuada, esencialmente en las áreas menos favorecidas (Barillas et al., 2008).

Gobernabilidad democrática: consiste en la colaboración activa de los habitantes en las disposiciones del gobierno local, donde la sociedad asume un rol de gestor para fomentar las insuficiencias de la comunidad y lograr decisiones adecuadas que busquen mejorar constantemente las circunstancias de vida. (Barillas et al., 2008).

En relación a sus teorías científicas, Abraham Maslow requiere la teoría de la jerarquía de insuficiencias; esta teoría sugiere que las necesidades de las personas siguen una disposición graduada; los individuos buscan satisfacer sus deseos y anhelos a través de la obtención de una vivienda que cuente con servicios básicos proporcionados por entidades gubernamentales, como agua potable, alcantarillado, seguridad y una baja tasa de delincuencia, entre otros. Estos aspectos permiten cubrir otras necesidades tanto físicas como emocionales; por eso, se considera que las personas tienden a satisfacer primero sus necesidades, y esto está influenciado por el tipo de atención o satisfacción que reciben (Castro, 2018).

Además, existe la teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver, la cual examina la conexión de la excelencia percibida y la complacencia del beneficiario mediante un enfoque empírico. En ciertos

casos, se ha comprobado que las expectativas actúan como un indicador de cómo el usuario evalúa el serviciotomado. Esta teoría manifiesta la actuación de los clientes o beneficiarios al relacionar su satisfacción con las expectativas que se forman posteriormente de interactuar con los servicios tomados (Oliver, 1980).

Además, se encuentra la trilogía de Juran, este ha desarrollado un proceso compuesto por tres etapas que deben seguirse para lograr la máxima excelencia en las instituciones gubernamentales. En primer lugar, es necesario llevar a cabo una planificación de calidad con el fin de obtener evidencias positivas. A continuación, se debe implementar un control de excelencia para aseverar que se cumplan los criterios fijados. Por último, se deben realizar perfeccionamientos continuos con el objetivo de ofrecer un servicio de excelencia (Rodríguez, 2020).

De acuerdo a Parasuraman et al. (1985) indicaron una definición de calidadde servicio en la que la conciben como el cumplimiento de las medidas de la organización y las leyes del país en el que opera, con el fin de salvar el bienestar físico y mental de sus colaboradores. El propósito de la organización debe requerirse en buscar un perfeccionamiento continuo. Además, García et al. (2021)establecen si afirmamos que la excelencia del servicio está basado en la evaluaciónde que el consumidor realiza sobre la excelencia del servicio que recibe del establecimiento, podemos concluir que la calidad del servicio existe cuando cumplecon las expectativas del cliente. En términos similares, Villalba (2021) establece que existen reglas y pautas que se aplican a las compañías que se enfocan en la producción como a los servicios. Sin embargo, el éxito de cada una de estas empresas como instituciones depende de las perspectivas de los usuarios y de su satisfacción.

También, en un estudio realizado por Silva y colaboradores (2021), se mencionó que la satisfacción de los usuarios con los productos adquiridos es un reflejo de su calidad. Del mismo modo, Zubiria (2021) explicó que la excelencia delservicio se basa en las acciones ejecutadas a cabo por la empresa para ofrecer unservicio satisfactorio a los interesados, y para lograr esto, es necesario cumplir conciertos estándares que buscan convencer al beneficiario. En palabras de Deming (1989, citado por Calesco y Both 2021),

la satisfacción se refiere a la aceptación del interesado en relación a un producto o servicio. Si el usuario valora y aprueba lo que se le ofrece, manifestando su gusto y conformidad, podemos concluir que existe satisfacción por parte del usuario. Por lo tanto, es crucial realizar evaluaciones continuas para conservar la excelencia del insumo o servicio y asegurar la satisfacción del beneficiario.

Cárdenas y Aguirre (2021) indicaron que las particularidades: (a) El diseño del producto basado en las normas, (b) La empresa debe unir las formas en las que satisface las necesidades de los clientes y de sus empleados de acuerdo con las demandas de las personas, a fin de cumplir con los requisitos de los usuarios y desarrollar estrategias que generen aceptación por parte de los clientes. En tal sentido, Gutiérrez et al. (2021) señalando que la compañía debe emplear la capacidad de ponerse en el lugar del otro para comprender las insuficiencias de los consumidores y estar al tanto de las metas de desarrollo de los empleados, lo cual permitirá establecer vínculos emocionales con los clientes basados en estrategias de marketing, con el objetivo de fidelizarlos.

Guevara (2020) considera que la excelencia del servicio se compone de diferentes aspectos: la calidad de las evidencias obtenidos, la excelencia de la influencia recíproca de empleados con los clientes, y la excelencia del medio físico que ofrecen los servicios. La calidad de las evidencias competentes hace alusión a la excelencia de los bienes y servicios físicos proporcionados. Por último, la excelencia del entorno físico describe al entorno en el cual se realiza la provisión de los servicios.

Asimismo, Fierro et al. (2018) señalaron que la excelencia de servicio tiene como objetivo comprender el grado de excelencia señalado por la compañía para cumplir las expectativas del consumidor. Es un procedimiento que involucra la ordenación y facilita la identificación de las causas de los desperfectos, con el propósito de disminuir los costos y lograr la complacencia del cliente. De acuerdo con Rana et al. (2019), la relevancia de la excelencia del serviciogubernamental está en aumento tanto para la población como para los encargados de su gestión, ya que esto contribuye a optimizar la calidad de vida. Los servicios gubernamentales representan una manera en que el gobierno demuestra su preocupación por los ciudadanos,

destacando así un lazo importante entre ambas partes (Ppcunová et al., 2021). En relación a los criterios a considerar para ofrecerservicios públicos de excelencia, Hadiyati (2014) señala que es necesario consumir las obligaciones técnicas y funcionarias instituidas, contar con personal competente y repartir adecuadamente los compromisos. Asimismo, es importante manejar ciencias aplicadas que ayuden con los trámites y compriman los intervalosde espera (Cosquillo, 2020).

La primera dimensión de la calidad de servicio referencia a los aspectos perceptibles, de acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) estos componentes físicos son necesarios para que los empleados puedan desempeñarse adecuadamente en la prestación del servicio. También, Padilla (2021) menciona que esta dimensión se refiere a los activos y recursos que poseela compañía para ofrecer los servicios. Torres et al. (2021) también destacan que se trata de los aparatos e infraestructuras utilizados por los empleados para dar atención a los consumidores.

Segunda dimensión: Confiabilidad a partir de la vista de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen como a la destreza de los participantes para proporcionar un servicio conveniente a los consumidores, quienes van por los productos de excelencia para satisfacer sus insuficiencias, ha sido definida. SegúnDíaz et al. (2021), esta habilidad implica llevar a cabo labores dirigidas a atender a los consumidores de carácter conveniente y crear relaciones de compañerismo. Rodríguez et al. (2021) destacan la importancia de la cualidad que manifiestan los participantes al dar atención a los consumidores y brindarles los productos que satisfacen sus exigencias. DE tal sentido, Parra et al. (2021) afirman que estas cualidades son características clave de una empresa al ofrecer servicios honestosy seguros, gracias a la contribución de sus participantes. También, según Seminarioet al. (2020), es fundamental que las compañías implementen mecanismos para ofrecer servicios de excelencia, dado que, en los últimos años, las compañías destinan grandes sumas de dinero para obtener información acerca de sus clientes, lo hacen con el propósito de comprender a su audiencia y brindarles lo que requieren en el momento adecuado.

En la tercera dimensión de la capacidad de respuesta, según

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), se refiere a la disposición del participante para atender de manera adecuada e inmediata a los clientes. Eguizábal et al. (2021) definitivamente como el cuidado brindado a los beneficiarios en el momento oportuno. Además, Castillo et al. (2021) mencionan que implica la disposición para apoyar a los consumidores y brindan un servicio inmediato. Además, Orna y Martínez (2020) sostienen que es una conducta que los proveedores deben adoptar al atender a los consumidores, siendo capacitados a través de habilidades alineadas con los propósitos de la empresa, se da prioridad al trato con los consumidores, en lo cual ellos expresan sus necesidades y se aprecian ser atendidos. Por otro lado, Jiménez et al. (2020) se hizo referencia a la capacidad de un vendedor para satisfacer las insuficiencias de los consumidores y prometer una diversidad de insumos disponibles para la venta por parte de la compañía.

En relación a la cuarta dimensión de seguridad, de acuerdo con Parasuraman et al. (1985), proporcionar un ambiente seguro es esencial para que los consumidores se sientan protegidos durante su experiencia de compra. Esto implica proporcionar entornos valorados por los consumidores. Pero, Ibarra et al. (2020) señaló que la seguridad también está relacionada con la percepción que los clientes tienen al ser atendidos por el trabajador comisionado. Por otro lado, Montalvo et al. (2020) mencionaron que la confianza que los usuarios depositan en una organización está vinculada a las emociones que experimentan, y que esta organización debe garantizar las condiciones necesarias para que los clientes se sientan satisfechos durante la atención recibida.

En la quinta dimensión, la empatía se describe según Parasuraman et al. (1985) como una habilidad que poseen los individuos para generar una sensación de comodidad en los consumidores, lo que resulta en experiencias de compra placenteras que desean repetir cuando buscan productos necesarios. Además, Flores (2020) la define como la forma en que los vendedores tratan a los beneficiarios, ofreciéndoles comodidad al adquirir sus artículos de acuerdo a sus insuficiencias. De manera similar, Ordóñez (2020) la describe como las habilidades de los proveedores para satisfacer a los clientes al responder rápidamente a sus carencias.

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación:**

Según el estudio se observó un enfoque de tipo básica, De acuerdo con Sánchez y Reyes (2017), este estudio tiene la finalidad de la exploración de información novedosa relativo a los inconstantes con la intención de ampliar los datos que refuerzan y respaldan al trabajo de investigación en este caso se configura en la comprensión de todos los aspectos fundamentales basados en fenómenos observables (RENACYT, 2021).

##### **3.1.2 Diseño de investigación:**

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se tomaron en cuenta la perspectiva de un enfoque de investigación no experimental, el cual está basado en la observación para vislumbrar la conducta de las variables y contribuir al conocimiento mediante fundamentos teóricos novedosos. Además, se utilizó el corte transversal, ya que la recopilación de datos tuvo lugar en un instante concreto en el tiempo. (Robles y Rojas, 2015).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **V1: Definición conceptual de gestión municipal**

Barillas et al. (2008) manifestaron que la administración municipal implica las actividades realizadas a cabo por las entidades y organizaciones locales con el fin de alcanzar las misiones y fines señaladas en los procedimientos y programas de labor, esto se logra a través de la coordinación y combinación de recursos humanos, materiales y económicos.

##### **Definición operacional de la variable de gestión municipal**

La gestión municipal está constituida de cuatro dimensiones: desarrollo organizacional está representado por 3 indicadores, finanzas municipales está compuesto por 3 indicadores, servicios y proyectos está conformado de 3 indicadores y gobernabilidad democrática que se compone de 3 indicadores. además, se generan 30 ítems.

**Indicadores:** Consideró 13 indicadores.

**Escala de medición:** Se consideró escala ordinal de tipo Likert.

### **V2: Definición conceptual de calidad de servicio**

La calidad se basa en cómo el cliente percibe el producto o servicio. Además, el pensamiento centrado en este tema se basa en si la evolución ha incluido o rechazado la respuesta. También refleja si sus procesos están óptimamente estructurados y si se cumple con la rigidez esperada del conjunto. (Conín y Taylor1992).

### **Definición operacional de calidad de servicio**

La calidad de servicio está distribuida por 5 dimensiones: fiabilidad está representado por 5 indicadores, seguridad está representado por 4 indicadores, componentes tangibles está conformado de 4 dimensiones, capacidad de respuesta está conformado de 4 dimensiones y empatía está representado por 4 indicadores. además, se genera 23 ítems.

**Indicadores:** Se mencionó 21 indicadores.

**Escala de valoración:** Se mencionó escala ordinal de tipo Likert.

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

### **3.3.1 Población:**

En relación a la población, se hace referencia al grupo de individuos que formarán parte del estudio, escogidos en base a características particulares con el objetivo de cumplir los propósitos de la perquisición (Ventura, 2017). En tal modo, se contó con la participación de 200 trabajadores provenientes de dos municipalidades incluidas en el estudio.

**Criterios de inclusión:** tomó en cuenta a personas de ambos géneros, con edades que van desde los 30 hasta los 65 años, que ocuparon puestos administrativos y tienen una educación completa de nivel secundario, o han finalizado o están en proceso de concluir estudios técnicos o universitarios.

**Criterios de exclusión:** No se tomó en cuenta internamente de la brecha de este estudio conseguir información de individuos que son trabajadores operativos.

### **3.3.2 Muestra:**

Según el autor Arias (2006) pasa a formar una parte de la población, de las cuales se extrae o una cantidad de personas

las cuales son sometidas a resolver un instrumento para esta investigación se consideró esta investigación se consideró a 132 trabajadores.

**La unidad de análisis:** Son los personales totales de la Gerencia de administración y economías, que contribuyen a la municipalidad local en estudio.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Dado que se trata de un enfoque cuantitativo, se emplearon varias sistemáticas y métodos para la recolección de antecedentes. Este estudio, exigió emplear una encuesta, según la definición de Hernández y Hernández (2018), que es un proceso estándar para recopilar datos de una muestra amplia de colaboradores. El instrumento utilizado fue un cuestionario, y los informadores fueron los participantes de distintos ambientes del departamento de administración y economías. Los investigadores diseñaron los cuestionarios utilizados en el estudio, que figuraron de 30 ítems hacia la variable de administración municipal y 23 ítems para la calidad del servicio. Se diseñan los instrumentos teniendo en consideración los fundamentos teóricos de cada variable examinada. El estudio sacó el juicio de especialistas como técnica para evaluar la validez del comprendido de los instrumentos. Los especialistas fueron responsables de fijar si los ítems de los cuestionarios se alinearon con los propósitos del estudio, por tanto, examinaron la estabilidad y coherencia de los elementos, mejor dicho, si eran compatibles con los indicadores de los variables y si las preguntas formuladas permitían abordar las incógnitas del estudio.

Se evaluó la confiabilidad de las herramientas de medición empleando el coeficiente de alfa de Cronbach. Este coeficiente obtuvo una medida de la consistencia interna, indicando en qué medida los instrumentos brindaron evidencias consistentes. Para realizar esto, se llevó a cabo un ensayo piloto con 20 individuos que presentaban características semejantes a los sometidos de la muestra. Los datos obtenidos se almacenan en un conjunto de información organizada y se exportan al software SPSS para calcular el coeficiente. En este plan, el interrogatorio de gestión municipal obtuvo un índice de confiabilidad de

0.930; y el cuestionario de calidad del servicio logró un índice de 0.927. En consecuencia, se concluye que ambos cuestionarios demostraron una agraciada confidencialidad.

### **3.5. Procedimiento**

Se visitó las instalaciones del lugar, donde se iba a desarrollar el estudio con el propósito de pedir las autorizaciones necesarias, para aplicar los instrumentos; también se envió el oficio para formalizar la solicitud de acceso a dicha entidad, los instrumentos fueron aplicados a los trabajadores del área administrativa, los cuales fueron seleccionados posteriormente esta data se procesó estadísticamente con la intención de contrastar los resultados mediante las hipótesis y poder redactar las recomendaciones y conclusiones.

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

Los datos fueron analizados de la siguiente manera: Primero se realizó un estudio de normalidad para determinar la distribución de los datos. Se eligió la prueba de Kolmogórov-Smirnov debido al tamaño de la muestra, que consta de más de 50 sometidos, según las evidencias obtenidas, se llegó a una conclusión de que los datos no siguen una distribución normal. Luego, se seleccionó el ensayo paramétrico de Pearson en el software SPSS 24 para realizar el análisis de conexiones bivariado. Se inspeccionaron e interpretaron las tablas de referencia generadas por el software, teniendo en cuenta el nivel de significancia y la fuerza de la perturbación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideraron diversos aspectos coherentes con el contexto, con el fin de garantizar la integridad del estudio, se obtuvo el beneplácito informado, certificando que los participantes expresaran su voluntad de participar o no en la investigación. Además, se proporcionó una explicación detallada de los propósitos del plan y el manejo de la información recopilada a cada partícipe. Los investigadores llevaron a cabo el estudio de manera transparente, sin manipulación de las evidencias, enfocándose en su exactitud. Se veneró la autoría en su totalidad a las ideas teóricas presentadas en el plan. También se tuvo en cuenta la confiabilidad de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

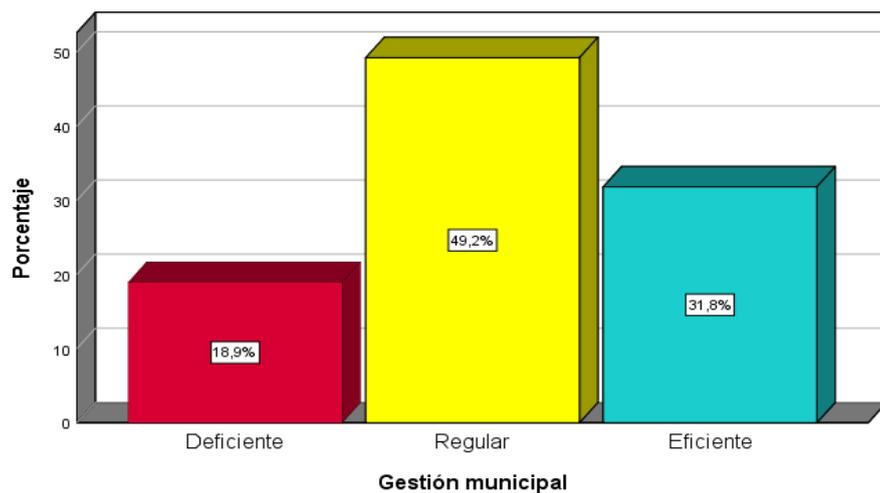
**Tabla 1**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gestión municipal.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	25	18,9%
	Regular	65	49,2%
	Eficiente	42	31,8%
	Total	132	100,0%

**Figura 1**

*Niveles de administración municipal.*



Con base a las evidencias conseguidos, observamos al 49,2% de los cuestionados mostrando que la administración municipal es de nivel regular, así como un 31,8% de los cuestionados expresaron que se tiene una administración municipal eficiente, mientras que un 18,9% de cuestionados indicaron que la administración municipal es deficiente.

**Tabla 2**

*Descripción de frecuencias y porcentaje de las dimensiones de gestión*

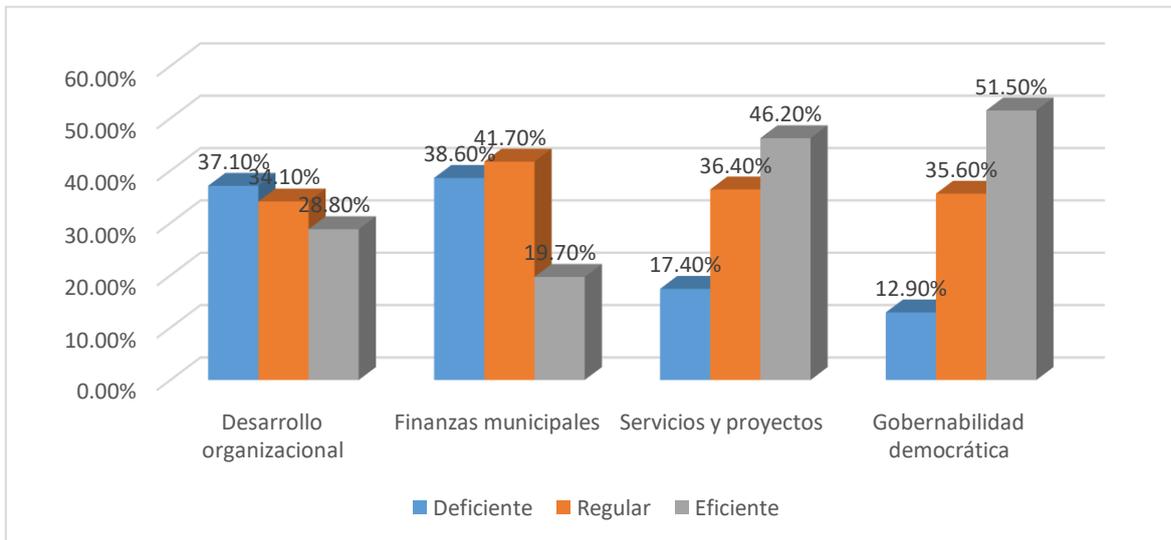
*municipal*

Niveles	Desarrollo organizacional		Finanzas municipales		Servicios y proyectos		Gobernabilidad democrática	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	49	37.1%	51	38.6%	23	17.4%	17	12.9%
Regular	45	34.1%	55	41.7%	48	36.4%	47	35.6%
Eficiente	38	28.8%	26	19.7%	61	46.2%	68	51.5%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

Elaboración propia

**Figura 2**

*Percepción de dimensiones de la variable gestión municipal.*



En la tabla y grafica de apoyo adjunta, podemos estimar que el 37,1% de los cuestionados declaran que se tiene un desarrollo organizacional deficiente, un 41,7% de ellos señalaron que las finanzas municipales son de nivel regular, mientras que un 46,2% de los encuestados mencionaron que los servicios y proyectos son de nivel eficiente, así como un 51,5% de los mismos indicaron que la gobernabilidad democrática es de nivel eficiente.

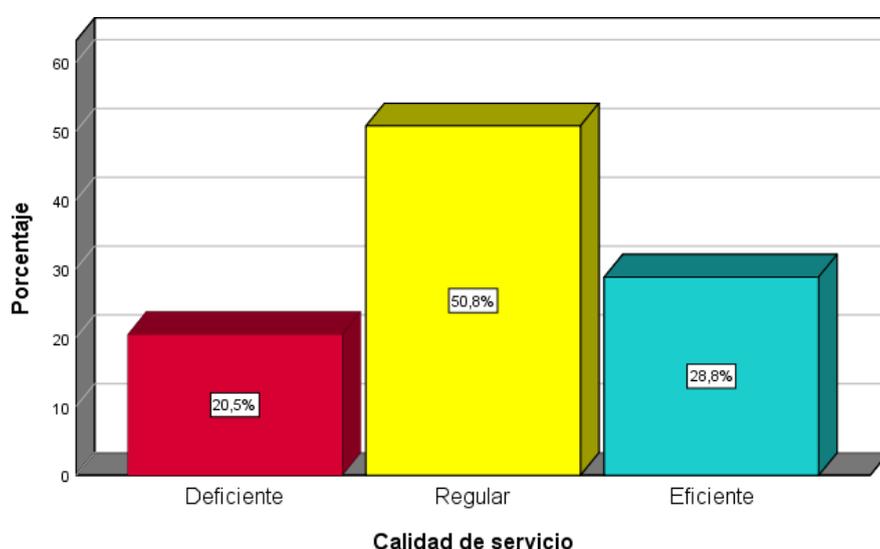
**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable calidad de servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	27	20,5%
	Regular	67	50,8%
	Eficiente	38	28,8%
	Total	132	100,0%

**Figura 3**

*Niveles de calidad de servicio.*



Con apoyo del cuadro y grafica adjunta, se visualiza al 50,8% de los cuestionados consideraron que la excelencia de servicio es regular, el 28,8% de ellos expresaron al grado de excelencia de servicio como eficiente, pero el 20,5% de los mismos detallaron al grado de calidad de servicio como deficiente.

**Tabla 4**

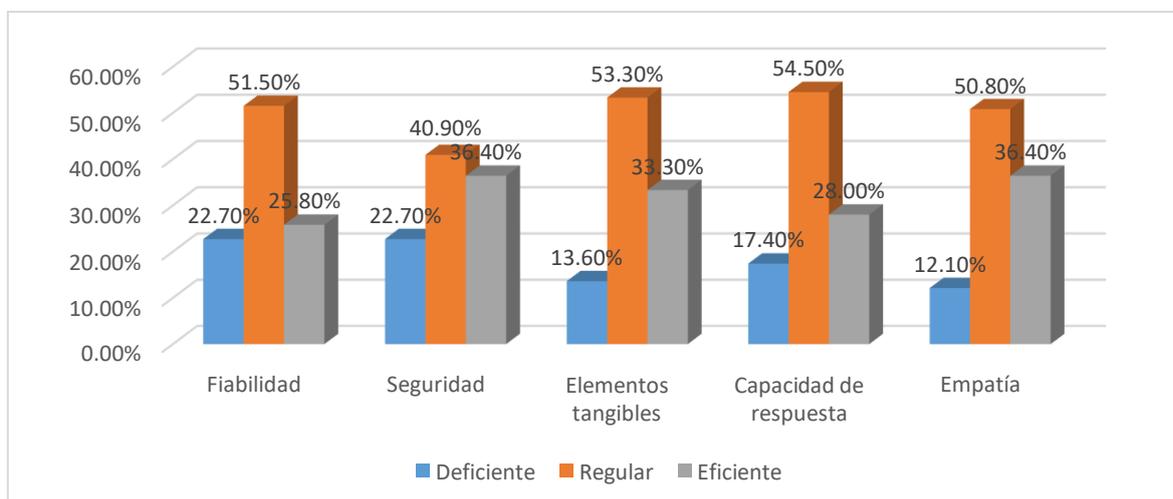
*Descripción de frecuencias y porcentaje de las dimensiones de calidad de servicio*

Niveles	Fiabilidad		Seguridad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	30	22.7%	30	22.7%	18	13.6%	23	17.4%	16	12.1%
Regular	68	51.5%	54	40.9%	70	53.3%	72	54.5%	67	50.8%
Eficiente	34	25.8%	48	36.4%	44	33.3%	37	28.0%	48	36.4%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

Elaboración propia

**Figura 4**

*Percepción de dimensiones de la variable satisfacción del servicio.*



Con respecto a la gráfica adjunta, se puede apreciar que el 51,5% de los encuestados participantes consideraron que se tiene una fiabilidad regular, un 40,9% de ellos expresaron que la seguridad es regular, un 53,3% indicaron que los elementos tangibles son de nivel regular, así también un 54,5% de ellos expresaron que se tiene una capacidad de respuesta de nivel regular y, por último, un 50,8% de los cuestionados indicaron al grado de empatía como regular.

## 4.2. Análisis inferencial

### *Hipótesis general*

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

**Tabla 5**

*Prueba de correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio.*

			Gestión municipal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		132	132	

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

Con referencia a la tabla de correlación, se aprecia a la asociación con la gestión municipal y la excelencia de servicio es de 0,813, De acuerdo a lo que se establece, se puede concluir que hay una fuerte relación positiva entre ambos factores, con el valor p de 0,000 ( $p < 0,05$ ), por lo que se procede a negar la suposición nula y admitimos la alterna; por lo que se afirma que la gestión municipal se vincula significativamente con la excelencia del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la excelencia del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la excelencia del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación entre la Desarrollo organizacional y la calidad de servicio.*

			Desarrollo organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Con apoyo de la tabla de correlación adjunta, se pudo determinar que el grado de correlación del desarrollo organizacional con la calidad de servicio es de 0,612, por lo que se afirma que hay un grado de correlación moderadamente positiva, con el valor p de 0,000 ( $p < 0,05$ ), por lo tanto, se niega la suposición nula y se admite la alterna; por derivación afirmamos que el desarrollo organizacional se vincula elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de la Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las finanzas municipales y la excelencia del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre las finanzas municipales y la excelencia del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación entre las finanzas municipales y la calidad de servicio*

			Finanzas municipales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Finanzas municipales	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Con apoyo del cuadro adjunto de correlatividad, se pudo determinar que el nivel de correlación de finanzas municipales con la calidad de servicio es 0,707, por lo que se afirma que hay un grado de similitud positiva alta, con un p valor de 0,000 ( $p < 0,05$ ), por lo tanto se niega la hipótesis nula y admitimos la alterna; como consecuencia se afirma que las finanzas municipales se relacionan elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

### **Hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los servicios y proyectos en la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre los servicios y proyectos en la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

**Tabla 8**

*Prueba de correlación entre los servicios y proyectos y la calidad de servicio.*

			Servicios y proyectos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Servicios y proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Con sustento del cuadro de correlacional, se pudo determinar que el nivel de correlación de los servicios y proyectos con la excelencia de servicio es 0,752, por lo que se afirma la existencia de un grado de correlación positiva alta, con el valor p de 0,000 ( $p < 0,05$ ), por lo tanto se niega la suposición nula y admitimos la alterna; por lo tanto es correcto afirmar que los servicios y proyectos se relacionan elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de la Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

#### **Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gobernabilidad democrática y la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la gobernabilidad democrática y la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

**Tabla 9**

*Prueba de correlación entre la gobernabilidad democrática y la calidad de servicio.*

			Gobernabilidad democrática	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobernabilidad democrática	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Con apoyo de la tabla de Gobernabilidad democrática, se pudo determinar que el grado de correlación de la gobernabilidad democrática con la excelencia de servicio es 0,785, por lo que se puede afirmar que hay una fuerte conexión positiva, con un p valor de 0,001 ( $p < 0,05$ ), por lo que se procede a negar la suposición nula y admitimos la alterna; por lo cual se afirma que La gobernabilidad democrática se vincula elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado, se realizó la discusión que sigue al capítulo de resultados de la perquisición, se partirá del objetivo general establecido, el cual buscará establecer la conexión existente de la gestión municipal con la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, en el año 2023.

En esa situación, después de analizar las evidencias, tales que se han coincidido con las evidencias del análisis inferencial, revelaron haber descubierto que la administración municipal y la calidad de servicio es de 0,813, Se puede sostener que existe una fuerte confirmación positiva según lo afirmado, se afirma que la gestión municipal se vincula elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de la Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023. Es decir, Si las jurisdicciones alcanzan los resultados deseados y se logran las misiones establecidas, es crucial que los recursos humanos o los funcionarios reciban capacitación continua en políticas públicas. Esto les permitirá realizar sus funciones de manera efectiva, ya que su capacidad tiene una influencia importante en el cumplimiento de los propósitos municipales.

Junto a las evidencias mencionados anteriormente, se reveló que el 49,2% de los cuestionados opinaron que la administración municipal es de calidad regular. Esto implica que la administración municipal se refiere a las labores de la gerencia y su capacidad para disponer los recursos aprovechables, a pesar de los inconvenientes como la falta de competitividad de los administradores, los problemas tecnológicos relacionados con la cobertura y la falta de aptitud de los habitantes. Es crucial que el gobierno desempeñe un papel significativo para abordar esta deficiencia, creando políticas que ayuden a superar estos problemas y, de esta manera, favorecer al progreso local. De la misma forma, el 50,8% de los cuestionados consideraron que la excelencia de servicio es regular. Se entiende que, si todos los integrantes de la organización están involucrados de manera activa en el progreso continuo de la excelencia en cada una de sus acciones, se logra un nivel de excelencia en todos los aspectos relacionados con la organización, en otras palabras, la excelencia ya no se limita a los productos, sino que se convierte en un concepto general que

abarca todas las acciones en las que la organización está involucrada.

Estos resultados son concordantes con la tesis de Campos (2023), indica que la existencia de una ratificación positiva formidable defendida por un factor estadístico Tau<sub>b</sub> de Kendall de 0.579 y un nivel de significancia inferior a 0.001 entre el (PEI) y la (GM) del distrito de Lurín-Lima en el año 2022 fue determinado por el investigador. Como resultado, se niega la (HN) y se admite (HI), lo que muestra que hay una conexión significativa entre el PEI y la GM en ese distrito. Por lo tanto, al desarrollar, implementar y ejecutar un PEI mejorado, se logrará una percepción mejorada de la GM y se obtendrán resultados optimizados tanto para el trabajador del ente como para los residentes del distrito de Lurín. De la misma manera, hay un parecido con la tesis de Morles (2021), ha establecido que estas organizaciones exhiben una marcada presencia de los procedimientos organizativos relacionados con la misión de la calidad del servicio, con el fin de alcanzar la misión y las metas establecidas por la organización. Estas acciones son llevadas a cabo bajo un liderazgo directivo y están ordenadas por una posición clara, también por estrategias bien definidas a largo y mediano plazo, además de contar con políticas y estrategias de calidad adecuadas.

Además, de manera teórica, es concordante con Galindo (2000), precisó que el municipio se define como una entidad independiente, con carácter público y reconocida legalmente, dirigida por el alcalde y el concejo municipal. Su buena función principal es gestionar el municipio y asumir la responsabilidad directa de abordar las necesidades sociales, resolver las complicaciones y fomentar una gestión pública. Su tarea consiste en administrar los recursos monetarios, materiales y otros del municipio con el fin de lograr sus objetivos en beneficio de la comunidad en general. (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Según Parasuraman et al. (1985), quienes mencionaron la excelencia de servicio implica satisfacer las perspectivas del cliente en cuanto a la capacidad de un servicio para cubrir sus insuficiencias. Es esencial tener en cuenta que al establecer la visión de una organización basada en la excelencia del servicio ofrecido, es importante tener en cuenta que un servicio se considera de calidad cuando se logra alcanzar su objetivo principal que es compensar las carencias de los clientes, tanto en el presente

como en el futuro. La optimización de la excelencia de los servicios se manifiesta cuando las evidencias destacan las expectativas previas del consumidor al utilizar el servicio.

Por su parte, respecto al primer objetivo específico, se tiene que, existe una conexión moderadamente positiva del desarrollo organizacional con la excelencia de servicio, con un coeficiente de consecuencias de 0,612, se verifica que el desarrollo organizacional se vincula elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023. Es decir, el progreso organizacional se define especialmente como una habilidad planificada de cambio, diseñada para abordar diversos desafíos que las organizaciones enfrentan. Este cambio envuelve una serie de esfuerzos conscientes para enmendar situaciones insatisfactorias a través de la implementación de labores y estrategias cuidadosamente planificadas.

Estos resultados son concordantes con Pérez (2022), quien precisó que la administración municipal y la excelencia de servicio están vinculados, se pudo observar una conexión importante entre la manera en que se administraba el ayuntamiento y la excelencia del servicio en el campo de las inversiones de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018. Asimismo, la gestión se refiere a un ligado de procedimientos y acciones destinadas a alcanzar un objetivo específico, esto implica una planificación, realización y estimación constante de las labores, de acuerdo con los propósitos y misiones establecidas en el régimen de desarrollo del terrestre. Además, las herramientas de administración municipal son instrumentales de administración pública que ayudan a dirigir las labores del ente terrestre hacia la adquisición de su enfoque.

En mismo sentido, hay presencia de parecido con la tesis Moreira et al. (2020), quien precisó que las evidencias revelan que existen deficiencias conceptuales en torno al argumento de la calidad, donde no se reconoce adecuadamente su jerarquía dentro de la erudición organizacional. En particular, se destaca la necesidad de que tanto los gestores como los usuarios perciban y aprecien la calidad como parte integral de la erudición local. Mientras este conocimiento no esté arraigado en la sociedad y, especialmente, si las instituciones gubernamentales no la promueven, las

condiciones para brindar servicios estatales de calidad estarán lejos de convertirse en modelos para las posteriores organizaciones envueltas en servir a la ciudadanía.

Se apoyó a la teoría de Melara (2021), lo cual indicó que la administración municipal se refiere a todas las funciones realizadas por el ente municipal a través de la jurisdicción local, esta gestión se clasifica en dos competitividades. En la primera categoría, se encuentran las competencias cotidianas, que incluyen la administración administrativa, el establecimiento de la colectividad urbana, la provisión de servicios básicos y la creación de normas para la convivencia comunitaria. En la segunda categoría, se instaura la dinamización monetaria, que se centra en promover el progreso local, la defensa del medio ambiente para lograr una vida sostenible y libre de contaminación, así como la aplicación de normas para garantizar la seguridad y la salud a nivel específico.

Por su parte, respecto al segundo objetivo específico, es de indicar que, se pudo determinar que el nivel de correlación entre finanzas municipales y calidad de servicio es 0,707, por tal motivo afirmamos que hay un grado de correspondencia positiva alta, se afirma que las finanzas municipales se vinculan elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023. Es decir, hace referencia a las decisiones tomadas por los gobiernos locales en términos de ingresos y gastos. Engloba las fuentes de ingresos manejados por dichos gobiernos, como importes para los beneficiarios y transferencias entre entidades gubernamentales. También envuelve los métodos de financiamiento de la infraestructura mediante ingresos y prestaciones, así como los pagos de los expertos y las corporaciones entre el sector público y privado. Las economías administrativas están vinculadas a los gastos a horizonte local y la rendición de cuentas por las disposiciones tomadas en cuanto a ingresos y gastos, lo cual involucra el proceso de presupuestación administrativa y la gestión prestamista.

De igual manera, son concordantes con Alayo (2022), quien manifestó que, según los hallazgos, se descubrió que el 78,6% de los participantes considera que el gobierno digital tiene un nivel promedio, mientras que el 75,1% de los participantes percibe la administración

municipal de la misma manera. En resumen, se llega a la conclusión de que hay una conexión directa importante (con un Rho de 0,760 y un P-valor de  $0,000 < 0,05$ ) del gobierno digital con la administración municipal. Además, existe una correspondencia con la investigación de Gobena (2019), se encontró indicaron que la satisfacción del cliente se ve directamente influenciada por la calidad del servicio brindado, el caso de Nekemte Municipio especialmente administración de tierras y oficina de gestión. Los resultados del análisis estadístico descriptivo también indicaron que los consumidores no estaban campantes con la calidad del servicio. Acerca de la habilidad de los municipios para proporcionar el servicio en el momento diseñado y tiempo prometido, los clientes expresaban su descontento sobre el mal servicio. Hay muchas quejas de los clientes sobre la mala red y frecuentes cortes de energía. Clientes no están contentos con las tierras actuales del Municipio de Nekemte desempeño de la oficina de administración y gestión expresando su desacuerdo con la mala calidad del servicio. Además, el análisis de regresión de los cinco factores de la calidad del servicio con la satisfacción del consumidor fue significativa en todos los factores de servicio calidad.

Se respaldó la teoría de Barrillas et al. (2008) se considera esencial para el avance de una ciudad o sitio geográfica el proceso de enlace entre sus líderes y la utilización adecuada de los recursos aprovechables en los entornos ambientales, sociopolíticos y financieros; esto fomenta la asistencia entre los habitantes y organizaciones sin intenciones de ganancia, los cuales se definen como representantes fundamentales en todo lo relacionado con la competencia y el crecimiento sostenido. Estos actores basan su gestión y acciones en los principios de equidad y claridad.

En relación al tercer objetivo específico, cabe mencionar que se pudo determinar que el nivel de correlación entre los servicios y proyectos y la calidad del servicio es 0,752, por lo cual afirmamos la existencia de un grado de correspondencia positiva alta, entonces, es correcto afirmar que los servicios y proyectos se relacionan elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023. Es decir, la gama de servicios y planes la evaluación de la calidad y alcance de los servicios ofrecidos por el municipio abarca, la

comprobación del acatamiento de impuestos y contribuciones, y la generación de soluciones específicas mediante los proyectos encaminados a atender las necesidades de la población, especialmente aquellos sectores en situación de menoscabo.

Existe una correspondencia con la investigación de Aguilar et al. (2022), quien precisó que se ha comprobado a través del estudio que hay una conexión importante de la administración local con la excelencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay durante el año 2021. Además, se observa una similitud con la perquisición de Carpio (2020), que llegó a la conclusión de que no existe una fiabilidad estadísticamente importante de la administración municipal con la complacencia de los residentes en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, en el año 2019; el análisis reveló un valor de significación bilateral de  $p=0,013$ , el cual supera el umbral del 1%. Los ciudadanos y ciudadanas de la cabecera cantonal de Baba consideraron que el grado de administración municipal fue adecuado y positivo. Casi mismo modo, hay una coincidencia con la perquisición de López (2020) en su investigación se resultó una evaluación de la administración local que reveló que el 35% es considerado como nivel regular, mientras que la calidad del servicio público obtuvo un resultado del 31% también catalogado como regular. Llegó a la conclusión de que, con respecto a la correlación de Pearson, se consiguió un valor de 0,575 y un nivel de significancia de  $p \leq 0,000$ . Esto demuestra que existe una relación significativa entre la administración municipal y la excelencia del servicio gubernamental en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Se apoyó a la Teoría de Zeithaml y Berry (1993), esta dimensión se define como la "condición y disposición para proteger al cliente y brindar un servicio superior". Corroboramos que es crucial conservar a los clientes satisfechos para asegurar que los nuevos interesados sigan siendo clientes de los proveedores. Esto envuelve que, si no se logra resolver problemas o cumplir con los plazos, esto generará insatisfacción, lo cual puede ser utilizado por la competitividad. Por lo tanto, si se enfoca en la calidad de respuesta, se evitará la complacencia del cliente y se optimizará la excelencia del servicio proporcionado.

En relación al cuarto objetivo específico, cabe mencionar que se

determinó el grado de correlación de la gobernabilidad democrática con la excelencia de servicio es 0,785, por lo cual afirmamos la existencia de un grado de correspondencia positiva alta, se afirma que La gobernabilidad democrática se vincula elocuentemente con la excelencia del servicio en los personales de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

Existe analogía con la tesis de Guaranda (2020), quien ha demostrado de manera concluyente que existe una fuerte conexión entre la administración municipal y la participación ciudadana, lo cual se evidencia en un nivel elevado de conexión positiva. Por lo tanto, se sugiere encarecidamente a la oficina del alcalde que efectúe programas de estimación del rendimiento laboral encaminados específicamente a los competitivos de la dirección municipal. Esto permitirá conservar una correlación colaborativa con la población impuestos, asegurando así la participación ciudadana de manera constante en la realización de proyectos, generación de nuevos y acuerdos interinstitucionales. Se entiende que la gobernabilidad demócrata implica que el municipio fomenta la contribución de los habitantes en las determinaciones del gobierno local, que están concernientes con el progreso de su calidad de vida.

Además, el estudio se vincula con la propuesta teórica de Parras (2016), quien sostuvo que la administración local implica las acciones programadas llevadas a cabo en las instituciones municipales para conseguir los objetivos y fines señalados en los regímenes de compromiso. Esto se logra a través del liderazgo de los funcionarios y la interacción con los habitantes de la localidad, con el fin de vislumbrar sus necesidades y optimizar su calidad de vida al satisfacer sus insuficiencias.

Asimismo, se argumenta que la innovación, es la consideración de la participación ciudadana como un componente fundamental en la administración municipal eficiente es crucial, de tal modo esto admitirá el progreso de los procesos y servicios públicos que impactan directamente a los ciudadanos. Además, es esencial contar con una adecuada coordinación y articulación entre los dirigentes locales y un liderazgo efectivo por parte del administrador público y su unidad de trabajo, quienes se encargan de proponer distintas tipologías y estrategias para gestionar los servicios gubernamentales de manera transparente.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se ha encontrado una fuerte conexión de la administración local y la excelencia del servicio prestado, respaldada por un p-valor de 0.00 y una correlación positiva significativa (coeficiente de Spearman de 0.813). Estos resultados llevan a negar la hipótesis nula y respaldar la alternativa.

**Segunda:** Se ha encontrado una fuerte conexión del desarrollo organizacional con la excelencia del servicio prestado, respaldada por un p-valor de 0.00 y una relación moderadamente positiva (coeficiente de Spearman de 0.612). Estos resultados llevan a rechazar la suposición nula y respaldar la alternativa.

**Tercera:** Se ha encontrado una fuerte confirmación positiva (Rho de Spearman de 0.707) con un nivel de significancia de p valor de 0.00 entre las finanzas municipales y la calidad del servicio. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se admite la alternativa, lo que confirma la existencia de una relación de ambos aspectos

**Cuarta:** Se ha establecido una conexión entre los servicios y proyectos en términos de excelencia del servicio, con una importancia estadística muy alta (p-valor de 0,00) y una confirmación positiva fuerte (coeficiente de Spearman de 0,752). Esto implica que la hipótesis nula ha sido rechazada y se admitida alternativa.

**Quinta:** Se ha encontrado una conexión significativa de la gobernabilidad democrática con la excelencia del servicio, con una fuerte relación positiva (Rho de Spearman de 0,785) y un valor de p de 0,00. Esto implica a negar la hipótesis nula y admitir la alternativa.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la alta dirección y administración del municipio considerar la posible aplicación de las propuestas alternativas presentadas en este trabajo de exploración, con el propósito de optimizar sus habilidades en el desarrollo organizacional. Estas opciones incluyen: colaborar con otros gobiernos locales y organizaciones nacionales para recibir soporte y capacitación en la preparación de planes estratégicos, funcionales y de inversión; incentivar la participación ciudadana más activa en la realización de proyectos y lograr una responsabilidad genuina por parte de los Concejos Municipales para cumplir con los programas establecidos en un plan de inversión; ofrecer horarios de trabajo flexibles a los empleados interesados en estudiar; brindar incentivos económicos o gestionar becas; identificar las deficiencias o debilidades del personal municipal y proporcionar capacitación a través de un plan de cursos, además de llevar a cabo un registro del funcionario capacitado.

**Segunda:** Se sugiere a la alta dirección y administración del concejo que reflexione la posible implementación de las elecciones propuestas en este estudio para optimizar sus habilidades en la administración de las finanzas administrativas. Estas alternativas incluyen la consumación de políticas de cobro y recobro, la modernización del catastro y las tasas, y la comparación de las tasas con los ingresos en cuenta corriente. Además, se recomienda que el Concejo Municipal anime entre el trabajador del entorno contable la generación de información minuciosa de inventarios, la actualización regular de los costos de servicios y la prosperidad del control administrativo financiero interno. También se recomienda llevar a cabo un monitoreo y rastreo de cada tres meses por parte de la municipalidad y los profesionales implicados.

**Tercera:** Se sugiere a la dirección y administración de la municipalidad

considerar las siguientes alternativas propuestas en este estudio de investigación para perfeccionar sus habilidades en la gestión de servicios: Efectuar un seguimiento y monitoreo cada tres meses de la municipalidad y los expertos involucrados. Evaluar el punto de moderación de los costos de los servicios. Desarrollar un método de mantenimiento provisorio para los servicios ofrecidos. Subcontratar el servicio con compañías señaladas. Establecer un relleno sanitario propio. Fomentar el reciclamiento y la separación de desechos. Ampliar la cobertura de recolección, diseñar rutas y horarios más frecuentes, instaurar mantenimientos preventivos para los dispositivos recolectores de desechos.

**Cuarta:** Se propone a la alta dirección y administración de la municipalidad provincial de Bolívar, en el año 2017, discurrir la aplicación de las iniciativas planteadas en este estudio con el propósito de fortalecer su capacidad de gobernabilidad democrática. Estas elecciones incluyen instituir métodos para suministrar información, como ventanillas de atención única, oficinas de cuidado al consumidor, una página web y un periódico mural, y otras posibilidades.

**Quinta:** Se sugiere que el trabajador de diversas áreas se encargue de mantener renovada y registrada la información pertinente para responder a cualquier pregunta de los ciudadanos. Concienciar y delegar a los Concejos Municipales acerca de los beneficios de un mandato transparente e interactivo. Brindar apoyo competente en las primeras iniciativas municipales concernientes con la colaboración pobladora y la rendición de cuentas.

## REFERENCIAS

- Alayo, A. (2022). *Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97274>
- Aguilar, O. C., Saldarriaga, C. A. C., Agama, S. H. G., & Muñoz, A. V. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 3(1), 197-202. [file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-GestionMunicipalYCalidadDelServicioEnLaMunicipalidad-8510607%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-GestionMunicipalYCalidadDelServicioEnLaMunicipalidad-8510607%20(2).pdf)
- Álvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 4(2), 955-971. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.133\\_p.971](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133_p.971)
- Arraiza, E. (2019). *Manual de gestión municipal (2a ed. ampliada)*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Konrad Adenauer Stiftung. ISBN: 978-987-1285-730.
- Barrillas, Bran, castillo et. al. (2008). Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal. 2020. <https://bit.ly/3IMscqk>
- Benique, A. M. (s.f.). *Participación, Concertación y Vigilancia ciudadana*. Puno: SINCO Editores.
- Blanco, E. (2019). *¿Qué son las habilidades sociales? Tipos y para qué sirven*. Recuperado de: <https://psicologosoviedo.com/especialidades/ansiedad/habilidades-sociales/>
- Cárdenas, C. y Aguirre, J. (2021). Gestión de directivos y calidad del servicio educativo en un colegio parroquial de la región Callao. *PSIQUEMAG/Revista Científica Digital de Psicología*, 11(1), 9-17. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/2754>.
- Casiano, D. y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú)

2019. ACADEMO Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades, 7(2), 157–165.  
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- Campos, F. (2023). *Plan estratégico institucional y su relación con la gestión municipal del distrito de Lurín, Lima, 2022* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110969>
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos–Ecuador, 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>
- Castillo, L., Pardo, C. y Fernández, D. (2021). Resiliencia y conservación en Pueblos Mágicos de México. Los casos de Pátzcuaro y Mexcaltitán. *RevistaBitácora Urbano Territorial*, 31(1), 195-210.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/bitacora/article/view/86340>.
- Calesco, V. y Both, J. (2021). Qualidade dos serviços prestados pelas academias de ginástica (Quality of services provided by the gyms) (Calidad del servicio prestado por los gimnasios). *Retos*, (39), 18-23.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Cohen, E., & Franco, R. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. México: Siglo XXI.
- Concytec (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – Reglamento RENACYT  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf).
- Contraloría General de la República (s.f.). *Implementación de mecanismos control interno*. Lima.
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma -Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), 332-344.  
[http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/831](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831)
- Criales, E. (2022). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidadde Magdalena del Mar, Lima, año 2021* (Tesis maestría)

- Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/91240>
- Defensoría del Pueblo (2022). *Manual de transparencia municipal*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Echaiz, D. (2020). *Recaudación tributaria municipal y su relación en la ejecución presupuestal en la municipalidad provincial de Chachapoyas, periodo 2014-2018*. [Tesis de grado] Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Gutiérrez, J., Bernuy, L. y Saldivar, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>.
- De la Garza, D. Y. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Días, C., Ferreira, A., & Pereira, A. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Ebsco*, 28(2), 49-58. <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=71b8dcf79-c442-4e65-a7a9-88722f3dfa9d%40sdc-v-sessmgr02>
- Díaz, A., Benítez, R., Castillo, A., Cabrera, J., Villar, L., & Rodríguez, A. (2021). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 87-93. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v29n1/0718-3305-ingeniare-29-01-87.pdf>.
- Eguizabal, E., De Gómez, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Vázquez, V. Calavera, M. Botaya, R. M. (2021). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*. <https://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-avance-S0213911121000480>.
- Estrada, S. (2019). Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016. de Cotabambas: 2013-2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4093>

- Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F., & Martínez, J. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7(20), 1-13. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Flores, M. (2020). Empatía y respeto entre otros valores: análisis de experiencias docentes de colaboración con organizaciones sociales. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1195>.
- Galindo, M. (2000). Teoría de la Administración Pública. Argentina: Porrúa.
- Gobena, A. G. (2019). The impact of service quality on customer satisfaction: A case study on nekemte municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25. DOI: <http://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Guaranda, L. (2020). *Relación de la gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador-2019*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67919>
- Guevara, L. (2020). Gestión municipal y seguridad ciudadana en el distrito de Morales, 2019 [Tesis magisterial, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6367/Huaynat e\\_PA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6367/Huaynat_e_PA.pdf?sequence=1).
- Hadiyati, E. (2014). Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. [Calidad del servicio y desempeño del sector público: estudio sobre la oficina de inmigración en Indonesia]. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104-117. <http://dx.doi.org/10.5539/ijms.v6n6p104>
- Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B. y Gelain, E. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>.
- López, A. D. L. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), e138-e138. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Malpartida, J., Tarmeno, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del

- servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de investigación científica y tecnología Ipha*, 2(1). doi: <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Masiya, T., Davids, Y., & Mangai, M. (2021). Factors affecting the performance of South African municipal officials: stakeholders' perspectives. [Factores que afectan el desempeño de los funcionarios municipales sudafricanos: perspectivas de las partes interesadas]. *RESEARCH and EVALUATION*, 25(1), 97-115. <http://epress.lib.uts.edu.au/ojs/index.php/cjlg>
- Melara (2021). *Teoría del Desarrollo Organizacional*. *Soyadministrador.net*. <https://soyadministrador.net/teoria-del-desarrollo-organizacional/>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista Enfoques*, 5(17), 55–64. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Moreira-Zambrano, L., & Orozco-Santos, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Un nuevo concepto en gestión pública*. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 618-633. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i8.1613>
- Orna, D. y Martínez, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Padilla, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.223](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223).
- Papcunová, V., Vavrek, R., & Dvořák, M. (2021). Role of Public Entities in Suitable Provision of Public Services: Case Study from Slovakia. [Rol de las Entidades Públicas en la Adecuada Prestación de los Servicios Públicos: Estudio de caso de Eslovaquia]. *Administrative Science*, 11(143), 1-18. <https://doi.org/10.3390/admsci11040143>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of*

- Marketing*, 49(4),41-50,  
<https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/249177>
- Parra, R., Arce, M. and Guerrero, M. (2018), Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical analysis. (Artículo científico), Universidad Superior Politécnica del Litoral-ESPOL, Ecuador.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>
- Pérez, B. (2022). *Gestión municipal y la calidad de servicio en la gerencia de inversiones de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6639>
- Presidencia de Consejo de ministros (s.f.) *Recomendaciones para el inicio de gestión: Los proyectos de inversión pública en el proceso de transferencia de la gestión municipal*. Lima.
- Rana, F., Ali, A., Riaz, W., & Irfan, A. (2019). Impact of Accountability on Public Service Delivery Efficiency. [Impacto de la rendición de cuentas en la eficiencia de la prestación de servicios públicos]. *Journal of Public Value and Administration Insights*, 2(1), 7-9.  
<https://readersinsight.net/JPVAI/article/view/480/486>
- Rodríguez, T., Miguel, J., León, J., Sancho, P., Orosco, I. y Palomino, M. (2021). Medición de la voluntad de vivir en adultos mayores: adaptación transcultural, validez y confiabilidad de la Will-to-Live Scale. *Enfermería clínica*, 31(1), 4-11.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7705892>.
- Rosado, J., Villarreal, F. G. y Stezano, F. (2020). *Fortalecimiento de la inclusión y capacidades financieras en el ámbito rural: Pautas para un plan de acción*. México: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Naciones Unidas.
- Rudolf, A. y Mayerová, S. (2019). Determination of the financial minimum in a municipal budget to deal with crisis situations. Springer Link.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s00500-019-04527-w>
- SAP Concur Team (2022). Control presupuestario: ¿Qué es y cómo hacerlo? Recuperado de:  
<https://www.concur.pe/blog/article/control-de-de-presupuesto#:~:text=El%20control%20presupuestario%20puede%20de>

[finirse,cuentas%20de%20ingresos%20y%20gastos](#)

Secretaría de Gobernación. (s.f.). *Guías de servicios municipales*. México.

Seminario, R., Quiñones, J. y Pillaca, R. (2020). Calidad de servicio durante la pandemia covid-19, en usuarios de línea 1 del metro de lima, 2020. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 120-126.

<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>.

Torres, L., Rojas, M. y Villegas, P. (2021). Heritage education and initial teacher training: contributions from the rescue and conservation of school heritage. *Revista Brasileira de Educação*, 26.

<https://www.scielo.br/j/rbedu/a/csSmYvx9ry5mMBhBxkWcS5j/abstract/>

Triana, M. (2018). La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el departamento de Cundinamarca. [Tesis de maestría]. Recuperado de

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/14594?show=full>

Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J., & Cacho, A. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona altoandina, departamento de Lambayeque. *Revista Pakamuros*, 8(4), 105-115. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>

Vásquez, M. (2022). La evaluación de políticas y programas públicos en los gobiernos municipales de México. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (40), 58-80.

<https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2022.40.81273>

Wang, W. y You, X. (2021). Benefits analysis of classification of municipal solidwaste based on system dynamics. *Journal of Cleaner Production*, 279 (5-8),

[https://www.researchgate.net/publication/343680302\\_Benefits\\_Analysis\\_of\\_Classification\\_of\\_Municipal\\_Solid\\_Waste\\_Based\\_on\\_System\\_Dynamics](https://www.researchgate.net/publication/343680302_Benefits_Analysis_of_Classification_of_Municipal_Solid_Waste_Based_on_System_Dynamics)

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299606000203>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de operacionalización de gestión municipal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Definición conceptual	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Gestión municipal	Barillas et al. (2008), la gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.	La gestión municipal está constituida de cuatro dimensiones: desarrollo organizacional, está representado por 3 indicadores, finanzas municipales, está compuesto por 3 indicadores, servicios y proyectos, está conformado de 3 indicadores y gobernabilidad democrática que se compone de 3 indicadores. además, se generan 30 ítems.	Desarrollo organizacional	Barillas et al. (2008), es una serie de métodos y recursos destinados a promover el crecimiento y la eficacia de los procedimientos en una organización.	Objetivos y metas	Cohen & Franco (1992), el objetivo es la situación que se desea obtener al final del periodo de duración del proyecto, mediante la aplicación de los recursos y realización de actividades previstas; la meta puede definirse como un objetivo temporal, espacial y cuantitativamente dimensionado.	1-2-3	Escala ordinal de tipo Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 30 - 69 Regular 70 - 109 Eficiente 110 - 150
					Implementar nuevos mecanismos	Contraloría General de la República (s.f.), son los procesos requeridos para verificar, supervisar, vigilar y controlar el funcionamiento institucional y así lograr su misión y objetivos.	4-5		
					Personal adecuado	Chiavenato (2020), elección del individuo adecuado para ocupar un puesto determinado y desempeñar sus	6-7		

					funciones apropiadamente.		
					Recaudación municipal	Echaiz (2020), la suficiencia del Sistema tributario encargado de recaudar todo tipo de impuestos y los contribuyentes están en la obligación de pagar por la prestación del servicio	8-10
				Finanzas municipales	Manejo de presupuesto	Barillas et al. (2008), son los fondos que los gobiernos municipales recolectan y deben utilizar para llevar a cabo acciones y proyectos que promueven el bienestar social y el desarrollo de la comunidad. SAP Concur Team (2022), el control presupuestario puede definirse como el conjunto de herramientas, mecanismos y acciones que facilitan el seguimiento del presupuesto con el que cuenta una organización.	11-12
					Capacidad financiera	Rosado et al. (2020) es entendida como la apropiación de los conocimientos, las habilidades y la confianza (actitud) para conocer y reconocer las oportunidades financieras, tomar decisiones informadas y efectivas para mejorar su bienestar financiero (comportamiento).	13-14

					Secretaría de Gobernación. (s.f.), es un servicio técnico, que está a cargo de una organización pública, sea esta o no la que se encargue de su prestación directa, y que tiene por objetivo satisfacer una necesidad de carácter general	15-16		
			Servicios y proyectos	Barillas et al. (2008), se trata de examinar y confirmar la excelencia de los servicios prestados a la población, asegurándose de que se brinde un servicio adecuado con el objetivo de optimizar la calidad de vida de los individuos	Inversión municipal	Presidencia de Consejo de Ministros (s.f.), las inversiones en las municipalidades están referidas principalmente a los Proyectos de Inversión Pública que se ejecutan de acuerdo al presupuesto municipal aprobado y/o modificado.	17-19	
					Capacidad de interactuar	Blanco (2019), son aquellos comportamientos eficaces en situaciones de interacción social y nos sirven para desempeñarnos adecuadamente ante los demás, tanto verbal como no verbal.	20-21	
			Gobernabilidad democrática	Barillas et al. (2008), es la colaboración activa de los habitantes en las disposiciones del	Transparencia municipal	Defensoría del Pueblo (2022), un gobierno transparente permite el efectivo ejercicio de derechos fundamentales de las	22-24	

				gobierno local, donde la sociedad asume un rol de gestor para fomentar las insuficiencias de la comunidad y lograr decisiones adecuadas que busquen mejorar constantemente las circunstancias de vida.	y los ciudadanos, así como la fiscalización y el control del correcto cumplimiento de las obligaciones de las entidades públicas.		
					Cultura organizacional	Chiavenato (2009), la "cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización	25-27
					Participación y concertación	Benique (s.f.), la participación ciudadana es un proceso que integra a los ciudadanos en forma individual o colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, el control y la ejecución de las acciones en los asuntos públicos; mientras que la concertación es un proceso plural de construcción de consensos y de acción articulada entre diferentes sectores del Estado y la sociedad en la lucha contra la pobreza y a favor del desarrollo	28-30

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Definición conceptual	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Calidad de servicio	La calidad se basa en cómo el cliente percibe el producto o servicio. Además, el pensamiento centrado en este tema se basa en si la evolución ha incluido o rechazado la respuesta. También refleja si sus procesos están óptimamente estructurados y si se cumple con la rigidez esperada del conjunto. (Cronin y Taylor 1992).	La calidad de servicio está distribuida en cinco dimensiones: fiabilidad, está representado por 5 indicadores, seguridad, está representado por 4 indicadores, elementos tangibles, está conformado de 4 dimensiones, capacidad de respuesta, está conformado de 4 dimensiones y empatía, está representado por 4 indicadores. Además, se genera 23 ítems.	Fiabilidad	Parasuraman et al. (1985), destreza de los participantes para proporcionar un servicio conveniente a los consumidores.	Cumplen lo prometido	Zeithaml et al. (1996) ejecución del servicio ofrecido	1	Escala ordinal de tipo Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 23 - 53 Regular 54 - 84 Eficiente 85 - 115
					Sincero interés por resolver problemas	Zeithaml et al. (1996), preocupación del trabajador por solucionar las incertidumbres del cliente.	2		
					Realizan bien el servicio la primera vez	Zeithaml et al. (1996), ejecución efectiva del servicio en primera instancia.	3		
					Concluyen el servicio en el tiempo prometido	Zeithaml et al. (1996), cumplimiento a tiempo del servicio ofrecido.	4		
					No comenten errores	Zeithaml et al. (1996), realización efectiva del servicio ofrecido.	5		
			Seguridad	Parasuraman et al. (1985), proporcionar un ambiente seguro es esencial para que los consumidores se sientan protegidos durante su	Comportamiento confiable de los colaboradores	Zeithaml et al. (1996), manifestación de confianza al cliente por el desempeño del colaborador.	6		
					Unidad orgánica se siente seguro	Zeithaml et al. (1996), sentimiento de seguridad por la atención brindada por el colaborador.	7		

			experiencia de compra.	Los colaboradores son amables	Zeithaml et al. (1996), comportamiento agradable y aceptable del colaborador ante el cliente.	8
				Los colaboradores tienen conocimiento suficiente	Zeithaml et al. (1996), conocimientos que posee el colaborador para cumplir sus funciones.	9
		Elementos tangibles	Parasuraman et al. (1985), componentes físicos necesarios para que los empleados puedan desempeñarse adecuadamente en la prestación del servicio.	Equipos de apariencia moderna	Zeithaml et al. (1996), equipos y máquinas utilizadas para realizar el servicio.	10
				Instalaciones visualmente atractivas	Zeithaml et al. (1996), ambiente físico donde se manifiesta el servicio.	11
				Colaboradores con apariencia pulcra	Zeithaml et al. (1996), personal contratado por la institución	12
				Elementos materiales atractivos	Zeithaml et al. (1996), detalles y arreglos visuales que maximizan la satisfacción del cliente.	13-14
		Capacidad de respuesta	Parasuraman et al. (1985), disposición del participante para atender de manera adecuada e inmediata a los clientes.	Comunican cuando concluirán el servicio	Zeithaml et al. (1996), el trabajador informa a tiempo todo lo referido con el servicio brindado.	15
				Los colaboradores ofrecen un servicio rápido	Zeithaml et al. (1996), atención rápida y oportuna del trabajador.	16
				Los colaboradores siempre están	Zeithaml et al. (1996), conducta servicial propia de los trabajadores.	17

				dispuestos a ayudar			
				Los colaboradores nunca están demasiado ocupados	Zeithaml et al. (1996), disponibilidad inmediata de los trabajadores.	18-19	
			Empatía		Ofrecen atención individualizada	Zeithaml et al. (1996), capacidad del trabajador para individualizar la atención al cliente.	20
				Parasuraman et al. (1985), habilidad que poseen los individuos para generar una sensación de comodidad en los consumidores.	Horarios convenientes	Zeithaml et al. (1996), designación de horas para realizar una atención oportuna a los clientes.	21
					Se preocupa por las unidades orgánicas	Zeithaml et al. (1996), capacidad del trabajador para comprender su entorno laboral.	22
					Comprenden las necesidades	Zeithaml et al. (1996), capacidad innata del trabajador para comprender al cliente.	23

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las finanzas municipales y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los servicios y proyectos en la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer la relación entre desarrollo organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre las finanzas municipales y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre los servicios y proyectos y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las finanzas municipales y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre los servicios y proyectos en la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>Existe relación significativa</p>	Variable 1: Gestión Municipal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Desarrollo organizacional	Objetivos y metas	1-3	Escala: Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 30 - 69 Regular 70 - 109 Eficiente 110 - 150
				Personal adecuado	4-5		
				Implementar nuevos mecanismos	6-7		
			Finanzas municipales	Recaudación municipal	8-10		
				Manejo de presupuesto	11-12		
				Capacidad financiera	13-14		
			Servicios y proyectos	Servicios municipales	15-16		
				Inversión municipal	17-19		
				Capacidad de interactuar	20-21		
			Gobernabilidad democrática	Transparencia municipal	22-24		
				Cultura organizacional	25-27		
				Participación y concertación	28-30		
			Variable 2: Calidad de servicio		Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Cumplen lo prometido	1	Escala: Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 23 - 53 Regular 54 - 84 Eficiente 85 - 115
				Sincero interés por resolver problemas	2		
				Realizan bien el servicio la primera vez	3		
				Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4		
				No comenten errores	5		
Seguridad	Comportamiento confiable de los colaboradores	6					
	Unidad orgánica se siente seguro	7					
	Los colaboradores son amables	8					
	Los colaboradores tienen conocimiento suficiente	9					
Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	10					
	Instalaciones visualmente atractivas	11					

¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023?	Establecer la relación entre la gobernabilidad democrática y la calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.	entre la gobernabilidad democrática y la calidad del servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.		Colaboradores con apariencia pulcra	12		
				Elementos materiales atractivos	13-14		
			Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	15		
				Los colaboradores ofrecen un servicio rápido	16		
				Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	17		
				Los colaboradores nunca están demasiado ocupados	18-19		
			Empatía	Ofrecen atención individualizada	20		
				Horarios convenientes	21		
				Se preocupa por las unidades orgánicas	22		
Comprenden las necesidades	23						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA	
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel:</b> Explicativa – Correlacional causal <b>Diseño:</b> No experimental y de corte transversal <b>Método:</b> Hipotético – deductivo.		<b>Población:</b> 200 trabajadores de los distritos Parcona y Guadalupe de la provincia de Ica. <b>Muestra:</b> 132 trabajadores. <b>Muestreo:</b> Muestreo aleatorio simple.		<b>Variable 1:</b> Gestión Municipal <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Ámbito de Aplicación:</b> Trabajadores de las Municipalidades mencionadas.		<b>DESCRIPTIVA:</b> <b>Análisis descriptivo simple</b> Tablas de frecuencia Figuras estadísticas Interpretación de los resultados Conclusiones  <b>INFERENCIAL:</b> <b>Contrastación de hipótesis:</b> Mediante el estadístico Rho Spearman.	
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Ámbito de Aplicación:</b> Trabajadores de las Municipalidades mencionadas.							

**INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL**
**Estimado(a) docente:**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre la Gestión Municipal. Por favor, marque la valoración que consideres, las respuestas son de carácter anónimo.

**Escala de Likert:**

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

<b>DIMENSIÓN 1: Desarrollo organizacional</b>		1	2	3	4	5
1	La gestión municipal brinda servicios de calidad que logren satisfacer las necesidades del usuario.					
2	La municipalidad gestiona sus actividades de seguridad ciudadana basadas en la realidad que existe en el Distrito.					
3	La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad.					
4	La municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio.					
5	La municipal tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad.					
6	Hay transparencia en la selección del personal que labora en la municipalidad.					
7	La municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas.					
<b>DIMENSIÓN 2: Finanzas municipales</b>		1	2	3	4	5
8	Se realiza una correcta recaudación municipal.					
9	Las políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas.					
10	Los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas.					
11	La ciudadanía es informada sobre las finanzas municipales.					
12	La municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito.					
13	La gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social.					
14	Los egresos que reporta la municipalidad en obras publicas van acorde con las obras que brindan.					
<b>DIMENSIÓN 3: Servicios y proyectos</b>		1	2	3	4	5
15	La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito.					
16	La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad.					
17	La municipalidad invierte en obras que la ciudadanía califica como urgentes.					

18	Las contrataciones que realiza la municipalidad para la ejecución de los proyectos son transparentes.					
19	La municipalidad evalúa y da seguimiento a los proyectos de inversión en el Distrito.					
20	La municipalidad realiza controles adecuados durante la ejecución de los proyectos.					
21	La municipalidad gestiona adecuadamente la recolección de residuos sólidos en su distrito.					
<b>DIMENSIÓN 4: Gobernabilidad democrática</b>		1	2	3	4	5
22	La población es informada de las acciones y del desarrollo del plan concertado.					
23	La Municipalidad brinda acceso a la información sobre información relevante de la gestión municipal.					
24	La Municipalidad ha implementado medios de difusión sobre la normativa legal relacionada al periodo de la gestión municipal.					
25	la Municipalidad promueve el desarrollo sostenible a nivel económico, social, ambiental e integral.					
26	La municipalidad tiene políticas institucionales dirigidas a las mujeres víctimas de violencia familiar.					
27	La municipalidad tiene políticas institucionales que brindan apoyo a las mujeres, niños, y adolescentes tercera edad y personas con capacidades especiales.					
28	La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito.					
29	La municipalidad a integrado a la comunidad a ser parte de alguna organización municipal.					
30	¿Los ciudadanos participan activamente en el presupuesto participativo que realiza los gobiernos regionales y locales?					

**INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**
**Estimado(a) docente:**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre la Calidad de servicio. Por favor, marque la valoración que consideres, las respuestas son de carácter anónimo.

**Escala de Likert:**

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido					
2	El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo					
3	El personal encargado brinda servicios de mantenimiento y acondicionamiento desde la primera vez.					
4	El personal encargado cumple con la entrega de proyectos y servicios en el tiempo acordado y establecido					
5	El personal se esfuerza cumple con realizar los términos de referencia y los informes de conformidad sin errores.					
<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El comportamiento del personal de la subgerencia de servicios generales le transmite confianza a usted					
7	La unidad orgánica se siente seguro de la calidad de los proyectos y servicios que recibe por parte de la subgerencia de servicios generales.					
8	El personal de la subgerencia de servicios generales, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes					
9	Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales.					
<b>DIMENSIÓN 3: Elementos tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Las instalaciones de la subgerencia de servicios generales tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados					
11	Las instalaciones físicas destinadas por la entidad son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.					
12	El personal de las subgerencias de servicios generales tiene una apariencia pulcra.					
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad (documentos, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.					
14	Las instalaciones donde se almacenan los productos a entregar por la entidad tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados y ordenados.					
<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La subgerencia de servicios generales comunica de manera oportuna el término del proyecto o servicios.					
16	El personal de la subgerencia de servicios generales atiende o sirve con rapidez.					

17	El personal de la subgerencia de servicios generales están dispuesto ayudar ante un problema.					
18	El personal de la subgerencia de servicios generales nunca está demasiado ocupado para responder ante un problema.					
19	El personal de la subgerencia de servicios generales atiende oportunamente y de manera coordinada.					
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	El personal de la subgerencia de servicios generales da una atención individualizada a las unidades orgánicas.					
21	Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas					
22	El personal de la subgerencia de servicios generales se preocupa por dar una atención de calidad a las unidades orgánicas.					
23	El personal de la subgerencia comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas.					

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DRA. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (x)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Ordinal, cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento de la variable 1 "Gestión municipal" Instrumento de la variable 2 "Calidad de servicio"
<b>Autora:</b>	NELIDA LIZBETH ARAUJO ARUCANQUI
<b>Procedencia:</b>	Ica



Administración:	Investigadores
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	A los trabajadores de la municipalidad
Significación:	Las variables están compuestas por dimensiones y están representados por indicadores, ítems por área, el objetivo establecer la conexión de la gestión municipal y calidad de servicio.

4. **Soporte teórico**

variable	Dimensiones	Definición
Gestión municipal	Desarrollo organizacional	conjunto de técnicas y herramientas para el buen desarrollo y funcionamiento efectivo de los procesos dentro de una institución, tiene la finalidad potencializar las actitudes, valores, comportamientos y una correcta y efectiva gestión municipal (Barillas et al., 2008).
	Finanzas municipales	son aquellos recursos que las municipales recaudan y con la que deben realizar gestiones e inversiones, utilizando para el bien en obras sociales para el bienestar del colectivo (Barillas et al., 2008).
	Servicios y proyectos	consiste en la evaluación y verificación la calidad de los servicios que brindan a la comunidad, cerciorándose que se dé un correcto servicio en aras de mejorar la calidad de vida de las personas, el monitoreo de los proyectos y servicios otorgados permitirá determinar si la gestión municipal está realizando su plan de acción correctamente, especialmente en las zonas más vulnerables (Barillas et al., 2008).
	Gobernabilidad democrática	se trata del involucramiento que brinda el gobierno municipal a la ciudadanía para participar organizadamente en sus decisiones, la sociedad participa como gestor activo en promover las necesidades que tiene la sociedad para que se pueda tomar una correcta determinación buscando siempre mejorar sus condiciones de vida (Barillas et al., 2008).

variable	Dimensiones	Definición
	Fiabilidad	es la habilidad de los colaboradores para otorgar un servicio adecuado a los clientes, los cuales buscan insumos de calidad para que puedan satisfacer sus carencias. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).



Calidad de servicio	Seguridad	hace que las experiencias de compras que tienen los clientes sean compensadas en cuanto a su sentimiento de estar a salvo, se debe presentar espacios que sean importantes para los clientes. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Elementos tangibles	son aquellos elementos físicos que hacen que los empleados puedan realizar bien sus actividades en cuanto al servicio que brindan. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Capacidad de respuesta	precisaron que es la predisposición que tiene el colaborador para atender a sus comensales y manera adecuada e inmediata. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Empatía	es una destreza que tienen las personas para hacer que los clientes se sientan a gusto para que continúen con sus experiencias de compras, resultados en estados agradables que buscan repetir cuando busquen objetos que necesiten. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Gestión municipal elaborado por Nérida Lizbeth Araujo Arucanqui en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento: Gestión municipal**

- Primera dimensión: Desarrollo organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Potencializar las actitudes, valores, comportamientos y una correcta y efectiva gestión municipal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y metas	¿El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido?	4	4	4	
	¿El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo?	4	4	4	
	¿La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad?	4	4	4	
Personal adecuado	¿La municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio?	4	4	4	
	¿La municipalidad tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad?	4	4	4	
Implementar nuevos mecanismos	¿Hay transparencia en la selección del personal que labora en la municipalidad?	4	4	4	
	¿La municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Finanzas municipales
- Objetivos de la Dimensión: Recaudar e invertir en proyectos de impacto social.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Recaudación municipal	¿Se realiza una correcta recaudación municipal?	4	4	4	
	¿Las políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas?	4	4	4	
	¿Los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas?	4	4	4	
Manejo de presupuesto	La ciudadanía es informada sobre las finanzas municipales.	4	4	4	
	La municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito.	4	4	4	
Capacidad financiera	¿La gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social?	4	4	4	
	¿Los egresos que reporta la municipalidad en obras públicas van acorde con las obras que brindan?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Servicios y Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar, verificar la calidad de servicios que brindan a la población y monitorear los proyectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios municipales	¿La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito?	4	4	4	
	¿La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad?	4	4	4	



Inversión municipal	¿La municipalidad invierte en obras que la ciudadanía califica como urgentes?	4	4	4	
	¿Las contrataciones que realiza la municipalidad para la ejecución de los proyectos son transparentes?	4	4	4	
	¿La municipalidad evalúa y da seguimiento al proyecto de inversión en el Distrito?	4	4	4	
Capacidad de interactuar	¿La municipalidad realiza controles adecuados durante la ejecución de los proyectos?	4	4	4	
	¿La municipalidad gestiona adecuadamente la recolección de residuos sólidos en su distrito?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Gobernabilidad democrática
- Objetivos de la Dimensión: Involucrar la población a participar organizadamente indecisiones que ajena a la población.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia municipal	¿La población es informada de las acciones y del desarrollo del plan concertado?	4	4	4	
	¿La Municipalidad brinda acceso a la información sobre información relevante de la gestión municipal?	4	4	4	
	¿La Municipalidad ha implementado medios de difusión sobre la normativa legal relacionada al periodo de la gestión municipal?	4	4	4	
Cultura organizacional	¿la Municipalidad promueve el desarrollo sostenible a nivel económico, social,	4	4	4	



	ambiental e integral?				
	¿La municipalidad tiene políticas institucionales dirigidas a las mujeres víctimas de violencia familiar?	4	4	4	
	La municipalidad tiene políticas institucionales que brindan apoyo a las mujeres, niños, ¿y adolescentes tercera edad y personas con capacidades especiales?	4	4	4	
Participación y concertación	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito?	4	4	4	
	¿La municipalidad a integrado a la comunidad a ser parte de alguna organización municipal?	4	4	4	
	¿Los ciudadanos participan activamente en el presupuesto participativo que realiza los gobiernos regionales y locales?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio**

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: otorgar un servicio de calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplen lo prometido	¿El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido?	4	4	4	
Sincero interés por resolver problemas	¿El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por	4	4	4	



	solucionarlo?				
Realizan bien el servicio la primera vez	¿El personal encargado brinda servicios de mantenimiento y acondicionamiento desde la primera vez?	4	4	4	
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	¿El personal encargado cumple con la entrega de proyectos y servicios en el tiempo acordado y establecido?	4	4	4	
No comenten errores	¿El personal se esfuerza cumple con realizar los términos de referencia y los informes de conformidad sin errores?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: brindarle un servicio de calidad y seguridad al cliente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable de los colaboradores	¿El comportamiento del personal de la subgerencia de servicios generales le transmite confianza a usted?	4	4	4	
Unidad orgánica se siente seguro	¿La unidad orgánica se siente seguro de la calidad de los proyectos y servicios que recibe por parte de la subgerencia de servicios generales?	4	4	4	
Los colaboradores son amables	El personal de la subgerencia de servicios generales, ¿siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes?	4	4	4	



Los colaboradores tienen conocimiento suficiente	¿Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: **Elementos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: elementos físicos que hace que los servicios sean de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna	¿Las instalaciones de la subgerencia de servicios generales tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados?	4	4	4	
Instalaciones visualmente atractivas	¿Las instalaciones físicas destinadas por la entidad son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio?	4	4	4	
Colaboradores con apariencia pulcra	¿El personal de la subgerencia de servicios generales tiene una apariencia pulcra?	4	4	4	
Elementos materiales atractivos	¿Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad (documentos, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles?  ¿Las instalaciones donde se almacenan los productos a entregar por la entidad tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados y ordenados?	4	4	4	



- Cuarta dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: tener predisposición para atender al usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunican cuando concluirán el servicio	¿La subgerencia de servicios generales comunica de manera oportuna el término del proyecto o servicios?	4	4	4	
Los colaboradores ofrecen un servicio rápido	¿El personal de la subgerencia de servicios generales atiende o sirve con rapidez?	4	4	4	
Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	¿El personal de la subgerencia de servicios generales están dispuestos a ayudar ante un problema?	4	4	4	
Los colaboradores nunca están demasiado ocupados	¿El personal de la subgerencia de servicios generales nunca está demasiado ocupada para responder ante un problema?	4	4	4	
	¿El personal de la subgerencia de servicios generales atiende oportunamente y de manera coordinada?	4	4	4	
Ofrecen atención individualizada	¿El personal de la subgerencia de servicios generales da una atención individualizada a las unidades	4	4	4	



	orgánicas?				
--	------------	--	--	--	--

- Quinta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Hacer que se sientan a gusto con el servicio brindado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios convenientes	¿Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas?	4	4	4	
Se preocupa por las unidades orgánicas	¿Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas?	4	4	4	
Comprenden las necesidades	¿El personal de la subgerencia comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas?	4	4	4	

---

Dra. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ  
DNI N°09586832



Anexo 2

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DRA. LUPE GRAUS CORTEZ		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (x )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	(x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Ordinal, cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento de la variable 1 "Gestión municipal" Instrumento de la variable 2 "Calidad de servicio"
<b>Autora:</b>	NELIDA LIZBETH ARAUJO ARUCANQUI
<b>Procedencia:</b>	Ica
<b>Administración:</b>	Investigadores



Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	A los trabajadores de la municipalidad
Significación:	Las variables está compuesto por dimensiones y están representados por indicadores, ítems por área, el objetivo establecer la conexión de la gestión municipal y calidad de servicio.

**4. Soporte teórico**

variable	Dimensiones	Definición
Gestión municipal	Desarrollo organizacional	conjunto de técnicas y herramientas para el buen desarrollo y funcionamiento efectivo de los procesos dentro de una institución, tiene la finalidad potencializar las actitudes, valores, comportamientos y una correcta y efectiva gestión municipal (Barillas et al., 2008).
	Finanzas municipales	son aquellos recursos que las municipales recaudan y con la que deben realizar gestiones e inversiones, utilizando para el bien en obras sociales para el bienestar del colectivo (Barillas et al., 2008).
	Servicios y proyectos	consiste en la evaluación y verificación la calidad de los servicios que brindan a la comunidad, cerciorándose que se dé un correcto servicio en aras de mejorar la calidad de vida de las personas, el monitoreo de los proyectos y servicios otorgados permitirá determinar si la gestión municipal está realizando su plan de acción correctamente, especialmente en las zonas más vulnerables (Barillas et al., 2008).
	Gobernabilidad democrática	se trata del involucramiento que brinda el gobierno municipal a la ciudadanía para participar organizadamente en sus decisiones, la sociedad participa como gestor activo en promover las necesidades que tiene la sociedad para que se pueda tomar una correcta determinación buscando siempre mejorar sus condiciones de vida (Barillas et al., 2008).

variable	Dimensiones	Definición
	Fiabilidad	es la habilidad de los colaboradores para otorgar un servicio adecuado a los clientes, los cuales buscan insumos de calidad para que puedan satisfacer sus carencias. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Seguridad	hace que las experiencias de compras que tienen los clientes



Calidad de servicio		sean compensadas en cuanto a su sentimiento de estar a salvo, se debe presentar espacios que sean importantes para los clientes. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Elementos tangibles	son aquellos elementos físicos que hacen que los empleados puedan realizar bien sus actividades en cuanto al servicio que brindan. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Capacidad de respuesta	precisaron que es la predisposición que tiene el colaborador para atender a sus comensales y manera adecuada e inmediata. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Empatía	es una destreza que tienen las personas para hacer que los clientes se sientan a gusto para que continúen con sus experiencias de compras, resultados en estados agradables que buscan repetir cuando busquen objetos que necesiten. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Gestión Municipal elaborado por Nelida Lizbeth Araujo Arucanqui en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento: Gestión municipal**

- Primera dimensión: Desarrollo organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Potencializar las actitudes, valores, comportamientos y una correcta y efectiva gestión municipal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y metas	¿El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido?	4	4	4	
	¿El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo?	4	4	4	
	¿La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad?	4	4	4	
Personal adecuado	¿La municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio?	4	4	4	
	¿La municipalidad tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad?	4	4	4	
Implementar nuevos mecanismos	¿Hay transparencia en la selección del personal que labora en la municipalidad?	4	4	4	
	¿La municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Finanzas municipales
- Objetivos de la Dimensión: Recaudar e invertir en proyectos de impacto social.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Recaudación municipal	¿Se realiza una correcta recaudación municipal?	4	4	4	
	¿Las políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas?	4	4	4	
	¿Los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas?	4	4	4	
Manejo de presupuesto	La ciudadanía es informada sobre las finanzas municipales.	4	4	4	
	La municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito.	4	4	4	
Capacidad financiera	¿La gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social?	4	4	4	
	¿Los egresos que reporta la municipalidad en obras públicas van acorde con las obras que brindan?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Servicios y Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar, verificar la calidad de servicios que brindan a la población y monitorear los proyectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios municipales	¿La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito?	4	4	4	
	¿La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad?	4	4	4	



Inversión municipal	¿La municipalidad invierte en obras que la ciudadanía califica como urgentes?	4	4	4	
	¿Las contrataciones que realiza la municipalidad para la ejecución de los proyectos son transparentes?	4	4	4	
	¿La municipalidad evalúa y da seguimiento al proyecto de inversión en el Distrito?	4	4	4	
Capacidad de interactuar	¿La municipalidad realiza controles adecuados durante la ejecución de los proyectos?	4	4	4	
	¿La municipalidad gestiona adecuadamente la recolección de residuos sólidos en su distrito?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Gobernabilidad democrática
- Objetivos de la Dimensión: Involucrar la población a participar organizadamente indecisiones que ajena a la población.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia municipal	¿La población es informada de las acciones y del desarrollo del plan concertado?	4	4	4	
	¿La Municipalidad brinda acceso a la información sobre información relevante de la gestión municipal?	4	4	4	
	¿La Municipalidad ha implementado medios de difusión sobre la normativa legal relacionada al periodo de la gestión municipal?	4	4	4	



Cultura organizacional	¿La Municipalidad promueve el desarrollo sostenible a nivel económico, social, ambiental e integral?	4	4	4	
	¿La municipalidad tiene políticas institucionales dirigidas a las mujeres víctimas de violencia familiar?	4	4	4	
	La municipalidad tiene políticas institucionales que brindan apoyo a las mujeres, niños, ¿y adolescentes tercera edad y personas con capacidades especiales?	4	4	4	
Participación y concertación	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito?	4	4	4	
	¿La municipalidad está integrado a la comunidad a ser parte de alguna organización municipal?	4	4	4	
	¿Los ciudadanos participan activamente en el presupuesto participativo que realiza los gobiernos regionales y locales?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio**

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: otorgar un servicio de calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplen lo prometido	¿El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido?	4	4	4	



Sincero interés por resolver problemas	¿El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo?	4	4	4	
Realizan bien el servicio la primera vez	¿El personal encargado brinda servicios de mantenimiento y acondicionamiento desde la primera vez?	4	4	4	
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	¿El personal encargado cumple con la entrega de proyectos y servicios en el tiempo acordado y establecido?	4	4	4	
No comenten errores	¿El personal se esfuerza en cumplir con realizar los términos de referencia y los informes de conformidad sin errores?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: brindarle un servicio de calidad y seguridad al cliente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable de los colaboradores	¿El comportamiento del personal de la subgerencia de servicios generales le transmite confianza a usted?	4	4	4	
Unidad orgánica se siente seguro	¿La unidad orgánica se siente seguro de la calidad de los proyectos y servicios que recibe por parte de la subgerencia de servicios generales?	4	4	4	
Los colaboradores son amables	El personal de la subgerencia de servicios generales, ¿siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes?	4	4	4	



Los colaboradores tienen conocimiento suficiente	¿Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: **Elementos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: elementos físicos que hace que los servicios sean de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna	¿Las instalaciones de la subgerencia de servicios generales tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados?	4	4	4	
Instalaciones visualmente atractivas	¿Las instalaciones físicas destinadas por la entidad son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio?	4	4	4	
Colaboradores con apariencia pulcra	¿El personal de la subgerencia de servicios generales tiene una apariencia pulcra?	4	4	4	
Elementos materiales atractivos	¿Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad (documentos, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles?  ¿Las instalaciones donde se almacenan los productos a entregar por la entidad tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados y ordenados?	4	4	4	



- Cuarta dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: tener predisposición para atender al usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunican cuando concluirán el servicio	¿La subgerencia de servicios generales comunica de manera oportuna el término del proyecto o servicios?	4	4	4	
Los colaboradores ofrecen un servicio rápido	¿El personal de la subgerencia de servicios generales atiende o sirve con rapidez?	4	4	4	
Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	¿El personal de la subgerencia de servicios generales están dispuestos a ayudar ante un problema?	4	4	4	
Los colaboradores nunca están demasiado ocupados	¿El personal de la subgerencia de servicios generales nunca está demasiado ocupada para responder ante un problema?	4	4	4	
	¿El personal de la subgerencia de servicios generales atiende oportunamente y de manera coordinada?	4	4	4	
Ofrecen atención individualizada	¿El personal de la subgerencia de servicios generales da una atención individualizada a las unidades orgánicas?	4	4	4	



- Quinta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Hacer que se sientan a gusto con el servicio brindado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios convenientes	¿Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas?	4	4	4	
Se preocupa por las unidades orgánicas	¿Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas?	4	4	4	
Comprenden las necesidades	¿El personal de la subgerencia comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas?	4	4	4	

---

Dra. Lupe Graus Cortez  
DNI N°: 07539368





Significación:	Las variables está compuesto por dimensiones y están representados por indicadores, ítems por área, el objetivo establecer la conexión de la gestión municipal y calidad de servicio.
----------------	---

**4. Soporte teórico**

variable	Dimensiones	Definición
Gestión municipal	Desarrollo organizacional	conjunto de técnicas y herramientas para el buen desarrollo y funcionamiento efectivo de los procesos dentro de una institución, tiene la finalidad potencializar las actitudes, valores, comportamientos y una correcta y efectiva gestión municipal (Barillas et al., 2008).
	Finanzas municipales	son aquellos recursos que las municipales recaudan y con la que deben realizar gestiones e inversiones, utilizando para el bien en obras sociales para el bienestar del colectivo (Barillas et al., 2008).
	Servicios y proyectos	consiste en la evaluación y verificación la calidad de los servicios que brindan a la comunidad, cerciorándose que se dé un correcto servicio en aras de mejorar la calidad de vida de las personas, el monitoreo de los proyectos y servicios otorgados permitirá determinar si la gestión municipal está realizando su plan de acción correctamente, especialmente en las zonas más vulnerables (Barillas et al., 2008).
	Gobernabilidad democrática	se trata del involucramiento que brinda el gobierno municipal a la ciudadanía para participar organizadamente en sus decisiones, la sociedad participa como gestor activo en promover las necesidades que tiene la sociedad para que se pueda tomar una correcta determinación buscando siempre mejorar sus condiciones de vida (Barillas et al., 2008).

variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	es la habilidad de los colaboradores para otorgar un servicio adecuado a los clientes, los cuales buscan insumos de calidad para que puedan satisfacer sus carencias. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Seguridad	hace que las experiencias de compras que tienen los clientes sean compensadas en cuanto a su sentimiento de estar a salvo, se debe presentar espacios que sean importantes para los clientes. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).



	Elementos tangibles	son aquellos elementos físicos que hacen que los empleados puedan realizar bien sus actividades en cuanto al servicio que brindan. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Capacidad de respuesta	precisaron que es la predisposición que tiene el colaborador para atender a sus comensales y manera adecuada e inmediata. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Empatía	es una destreza que tienen las personas para hacer que los clientes se sientan a gusto para que continúen con sus experiencias de compras, resultados en estados agradables que buscan repetir cuando busquen objetos que necesiten. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Gestión municipal elaborado por NelidaLizbeth Araujo Arucanqui en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítemssegún corresponda.

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

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



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



**Dimensiones del instrumento: Gestión municipal**

- Primera dimensión: Desarrollo organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Potencializar las actitudes, valores, comportamientos y una correcta y efectiva gestión municipal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y metas	¿El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido?	4	4	4	
	¿El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo?	4	4	4	
	¿La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad?	4	4	4	
Personal adecuado	¿La municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio?	4	4	4	
	¿La municipalidad tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad?	4	4	4	
Implementar nuevos mecanismos	¿Hay transparencia en la selección del personal que labora en la municipalidad?	4	4	4	
	¿La municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Finanzas municipales
- Objetivos de la Dimensión: Recaudar e invertir en proyectos de impacto social.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Recaudación municipal	¿Se realiza una correcta recaudación municipal?	4	4	4	
	¿Las políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas?	4	4	4	
	¿Los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas?	4	4	4	
Manejo de presupuesto	La ciudadanía es informada sobre las finanzas municipales.	4	4	4	
	La municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito.	4	4	4	
Capacidad financiera	¿La gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social?	4	4	4	
	¿Los egresos que reporta la municipalidad en obras públicas van acorde con las obras que brindan?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Servicios y Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar, verificar la calidad de servicios que brindan a la población y monitorear los proyectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios municipales	¿La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito?	4	4	4	
	¿La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad?	4	4	4	



Inversión municipal	¿La municipalidad invierte en obras que la ciudadanía califica como urgentes?	4	4	4	
	¿Las contrataciones que realiza la municipalidad para la ejecución de los proyectos son transparentes?	4	4	4	
	¿La municipalidad evalúa y da seguimiento al proyecto de inversión en el Distrito?	4	4	4	
Capacidad de interactuar	¿La municipalidad realiza controles adecuados durante la ejecución de los proyectos?	4	4	4	
	¿La municipalidad gestiona adecuadamente la recolección de residuos sólidos en su distrito?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Gobernabilidad democrática
- Objetivos de la Dimensión: Involucrar la población a participar organizadamente indecisiones que ajena a la población.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia municipal	¿La población es informada de las acciones y del desarrollo del plan concertado?	4	4	4	
	¿La Municipalidad brinda acceso a la información sobre información relevante de la gestión municipal?	4	4	4	
	¿La Municipalidad ha implementado medios de difusión sobre la normativa legal relacionada al periodo de la gestión municipal?	4	4	4	



Cultura organizacional	¿La Municipalidad promueve el desarrollo sostenible a nivel económico, social, ambiental e integral?	4	4	4	
	¿La municipalidad tiene políticas institucionales dirigidas a las mujeres víctimas de violencia familiar?	4	4	4	
	La municipalidad tiene políticas institucionales que brindan apoyo a las mujeres, niños, ¿y adolescentes tercera edad y personas con capacidades especiales?	4	4	4	
Participación y concertación	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito?	4	4	4	
	¿La municipalidad está integrado a la comunidad a ser parte de alguna organización municipal?	4	4	4	
	¿Los ciudadanos participan activamente en el presupuesto participativo que realiza los gobiernos regionales y locales?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio**

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: otorgar un servicio de calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplen lo prometido	¿El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido?	4	4	4	



Sincero interés por resolver problemas	¿El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo?	4	4	4	
Realizan bien el servicio la primera vez	¿El personal encargado brinda servicios de mantenimiento y acondicionamiento desde la primera vez?	4	4	4	
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	¿El personal encargado cumple con la entrega de proyectos y servicios en el tiempo acordado y establecido?	4	4	4	
No comenten errores	¿El personal se esfuerza en cumplir con realizar los términos de referencia y los informes de conformidad sin errores?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: brindarle un servicio de calidad y seguridad al cliente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable de los colaboradores	¿El comportamiento del personal de la subgerencia de servicios generales le transmite confianza a usted?	4	4	4	
Unidad orgánica se siente seguro	¿La unidad orgánica se siente seguro de la calidad de los proyectos y servicios que recibe por parte de la subgerencia de servicios generales?	4	4	4	
Los colaboradores son amables	El personal de la subgerencia de servicios generales, ¿siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes?	4	4	4	



Los colaboradores tienen conocimiento suficiente	¿Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: **Elementos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: elementos físicos que hace que los servicios sean de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna	¿Las instalaciones de la subgerencia de servicios generales tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados?	4	4	4	
Instalaciones visualmente atractivas	¿Las instalaciones físicas destinadas por la entidad son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio?	4	4	4	
Colaboradores con apariencia pulcra	¿El personal de la subgerencia de servicios generales tiene una apariencia pulcra?	4	4	4	
Elementos materiales atractivos	¿Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad (documentos, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles?  ¿Las instalaciones donde se almacenan los productos a entregar por la entidad tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados y ordenados?	4	4	4	



- Cuarta dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: tener predisposición para atender al usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunican cuando concluirán el servicio	¿La subgerencia de servicios generales comunica de manera oportuna el término del proyecto o servicios?	4	4	4	
Los colaboradores ofrecen un servicio rápido	¿El personal de la subgerencia de servicios generales atiende o sirve con rapidez?	4	4	4	
Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	¿El personal de la subgerencia de servicios generales están dispuestos a ayudar ante un problema?	4	4	4	
Los colaboradores nunca están demasiado ocupados	¿El personal de la subgerencia de servicios generales nunca está demasiado ocupada para responder ante un problema?	4	4	4	
	¿El personal de la subgerencia de servicios generales atiende oportunamente y de manera coordinada?	4	4	4	
Ofrecen atención individualizada	¿El personal de la subgerencia de servicios generales da una atención individualizada a las unidades	4	4	4	



	orgánicas?				
--	------------	--	--	--	--

- Quinta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Hacer que se sientan a gusto con el servicio brindado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios convenientes	¿Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas?	4	4	4	
Se preocupa por las unidades orgánicas	¿Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas?	4	4	4	
Comprenden las necesidades	¿El personal de la subgerencia comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas?	4	4	4	

Dr. Alexander Benavides Roman  
DNI N°: 07454418





Significación:	Las variables está compuesto por dimensiones y están representados por indicadores, ítems por área, el objetivo establecer la conexión de la gestión municipal y calidad de servicio.
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

variable	Dimensiones	Definición
Gestión municipal	Desarrollo organizacional	conjunto de técnicas y herramientas para el buen desarrollo y funcionamiento efectivo de los procesos dentro de una institución, tiene la finalidad potencializar las actitudes, valores, comportamientos y una correcta y efectiva gestión municipal (Barillas et al., 2008).
	Finanzas municipales	son aquellos recursos que las municipales recaudan y con la que deben realizar gestiones e inversiones, utilizando para el bien en obras sociales para el bienestar del colectivo (Barillas et al., 2008).
	Servicios y proyectos	consiste en la evaluación y verificación la calidad de los servicios que brindan a la comunidad, cerciorándose que se dé un correcto servicio en aras de mejorar la calidad de vida de las personas, el monitoreo de los proyectos y servicios otorgados permitirá determinar si la gestión municipal está realizando su plan de acción correctamente, especialmente en las zonas más vulnerables (Barillas et al., 2008).
	Gobernabilidad democrática	se trata del involucramiento que brinda el gobierno municipal a la ciudadanía para participar organizadamente en sus decisiones, la sociedad participa como gestor activo en promover las necesidades que tiene la sociedad para que se pueda tomar una correcta determinación buscando siempre mejorar sus condiciones de vida (Barillas et al., 2008).

variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	es la habilidad de los colaboradores para otorgar un servicio adecuado a los clientes, los cuales buscan insumos de calidad para que puedan satisfacer sus carencias. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Seguridad	hace que las experiencias de compras que tienen los clientes sean compensadas en cuanto a su sentimiento de estar a salvo, se debe presentar espacios que sean importantes para los clientes. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).



	Elementos tangibles	son aquellos elementos físicos que hacen que los empleados puedan realizar bien sus actividades en cuanto al servicio que brindan. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Capacidad de respuesta	precisaron que es la predisposición que tiene el colaborador para atender a sus comensales y manera adecuada e inmediata. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).
	Empatía	es una destreza que tienen las personas para hacer que los clientes se sientan a gusto para que continúen con sus experiencias de compras, resultados en estados agradables que buscan repetir cuando buscan objetos que necesiten. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Gestión municipal elaborado por NelidaLizbeth Araujo Arucanqui en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítemssegún corresponda.

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



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

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



**Dimensiones del instrumento: Gestión municipal**

- Primera dimensión: Desarrollo organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Potencializar las actitudes, valores, comportamientos y una correcta y efectiva gestión municipal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y metas	¿El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido?	4	4	4	
	¿El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo?	4	4	4	
	¿La municipalidad realiza una correcta intervención en la lucha frontal contra la inseguridad?	4	4	4	
Personal adecuado	¿La municipalidad utiliza diversos medios para conocer las necesidades del usuario con el fin de mejorar el nivel de servicio?	4	4	4	
	¿La municipal tiene un plan sectorial bien estructurado para frenar la ola de violencia e inseguridad?	4	4	4	
Implementar nuevos mecanismos	¿Hay transparencia en la selección del personal que labora en la municipalidad?	4	4	4	
	¿La municipalidad cuenta con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos y metas trazadas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Finanzas municipales
- Objetivos de la Dimensión: Recaudar e invertir en proyectos de impacto social.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recaudación municipal	¿Se realiza una correcta recaudación municipal?	4	4	4	
	¿Las políticas de recaudación de impuestos y arbitrios por parte de la Municipalidad son las más idóneas?	4	4	4	
	¿Los recursos recaudados por la municipalidad se utilizan para las mejoras públicas?	4	4	4	
Manejo de presupuesto	La ciudadanía es informada sobre las finanzas municipales.	4	4	4	
	La municipalidad utiliza adecuadamente el presupuesto asignado a su Distrito.	4	4	4	
Capacidad financiera	¿La gestión municipal invierte oportunamente en proyectos de seguridad dirigido a sectores con vulnerabilidad social?	4	4	4	
	¿Los egresos que reporta la municipalidad en obras públicas van acorde con las obras que brindan?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Servicios y Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar, verificar la calidad de servicios que brindan a la población y monitorear los proyectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios municipales	¿La municipalidad brinda servicios de recreación a los jóvenes del distrito?	4	4	4	



	¿La población se beneficia con los proyectos que ejecuta la municipalidad?	4	4	4	
Inversión municipal	¿La municipalidad invierte en obras que la ciudadanía califica como urgentes?	4	4	4	
	¿Las contrataciones que realiza la municipalidad para la ejecución de los proyectos son transparentes?	4	4	4	
	¿La municipalidad evalúa y da seguimiento al proyecto de inversión en el Distrito?	4	4	4	
Capacidad de interactuar	¿La municipalidad realiza controles adecuados durante la ejecución de los proyectos?	4	4	4	
	¿La municipalidad gestiona adecuadamente la recolección de residuos sólidos en su distrito?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Gobernabilidad democrática
- Objetivos de la Dimensión: Involucrar a la población a participar organizadamente en decisiones que afectan a la población.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia municipal	¿La población es informada de las acciones y del desarrollo del plan concertado?	4	4	4	
	¿La Municipalidad brinda acceso a la información sobre información relevante de la gestión municipal?	4	4	4	
	¿La Municipalidad ha implementado medios de difusión sobre la normativa legal relacionada al periodo	4	4	4	



	de la gestión municipal?				
Cultura organizacional	¿La Municipalidad promueve el desarrollo sostenible a nivel económico, social, ambiental e integral?	4	4	4	
	¿La municipalidad tiene políticas institucionales dirigidas a las mujeres víctimas de violencia familiar?	4	4	4	
	La municipalidad tiene políticas institucionales que brindan apoyo a las mujeres, niños, ¿y adolescentes tercera edad y personas con capacidades especiales?	4	4	4	
Participación y concertación	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana en su distrito?	4	4	4	
	¿La municipalidad a integrado a la comunidad a ser parte de alguna organización municipal?	4	4	4	
	¿Los ciudadanos participan activamente en el presupuesto participativo que realiza los gobiernos regionales y locales?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio**

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: otorgar un servicio de calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Cumplen lo prometido	¿El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido?	4	4	4	
Sincero interés por resolver problemas	¿El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo?	4	4	4	
Realizan bien el servicio la primera vez	¿El personal encargado brinda servicios de mantenimiento y acondicionamiento desde la primera vez?	4	4	4	
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	¿El personal encargado cumple con la entrega de proyectos y servicios en el tiempo acordado y establecido?	4	4	4	
No comenten errores	¿El personal se esfuerza cumple con realizar los términos de referencia y los informes de conformidad sin errores?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: brindarle un servicio de calidad y seguridad al cliente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable de los colaboradores	¿El comportamiento del personal de la subgerencia de servicios generales le transmite confianza a usted?	4	4	4	
Unidad orgánica se siente seguro	¿La unidad orgánica se siente seguro de la calidad de los proyectos y servicios que recibe por parte de la subgerencia de servicios generales?	4	4	4	
Los colaboradores son amables	El personal de la subgerencia de servicios generales, ¿siempre se	4	4	4	



	muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes?				
Los colaboradores tienen conocimiento suficiente	¿Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Elementos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: elementos físicos que hace que los servicios sean de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna	¿Las instalaciones de la subgerencia de servicios generales tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados?	4	4	4	
Instalaciones visualmente atractivas	¿Las instalaciones físicas destinadas por la entidad son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio?	4	4	4	
Colaboradores con apariencia pulcra	¿El personal de la subgerencia de servicios generales tiene una apariencia pulcra?	4	4	4	
Elementos materiales atractivos	¿Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad (documentos, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles?  ¿Las instalaciones donde se almacenan los productos a entregar por la entidad tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados y ordenados?	4	4	4	



- Cuarta dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: tener predisposición para atender al usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunican cuando concluirán el servicio	¿La subgerencia de servicios generales comunica de manera oportuna el término del proyecto o servicios?	4	4	4	
Los colaboradores ofrecen un servicio rápido	¿El personal de la subgerencia de servicios generales atiende o sirve con rapidez?	4	4	4	
Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	¿El personal de la subgerencia de servicios generales están dispuestos a ayudar ante un problema?	4	4	4	
Los colaboradores nunca están demasiado ocupados	¿El personal de la subgerencia de servicios generales nunca está demasiado ocupada para responder ante un problema?	4	4	4	
	¿El personal de la subgerencia de servicios generales atiende oportunamente y de manera coordinada?	4	4	4	
Ofrecen atención individualizada	¿El personal de la subgerencia de servicios generales da una atención individualizada a las unidades orgánicas?	4	4	4	

- Quinta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Hacer que se sientan a gusto con el servicio brindado.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios convenientes	¿Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas?	4	4	4	
Se preocupa por las unidades orgánicas	¿Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas?	4	4	4	
Comprenden las necesidades	¿El personal de la subgerencia comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas?	4	4	4	

Dr. PAUL PAUCAR LLANOS  
DNI N°: 25691179

## Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

### Base de dato de la prueba piloto de la gestión municipal

	Gestión municipal																														
	Desarrollo organizacional							Finanzas municipales							Servicios y proyectos							Gobernabilidad democrática									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3		
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5	
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2	
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	

### Base de dato de la prueba piloto de calidad de servicio

	Calidad de servicio																						
	Fiabilidad					Seguridad			Elementos tangibles						Capacidad de respuesta					Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	4	1	3
2	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	4	1	3
3	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1
4	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3
5	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3
6	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	4	1	2
7	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
8	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	5	3	4
9	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
10	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5
11	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2
12	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3
13	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	2	3	3	5	2	3	5	2	3
16	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2
17	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4	5	3	4
18	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	3	1	2	5	5	3	2	5	3	2
19	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	4	1	4	4
20	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	1	1	4	2	5	2	1	1	1	1	1	1



Resultado de la confiabilidad de la gestión municipal

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	30

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	86,3500	523,292	,632	,967
VAR00002	86,4000	521,411	,648	,967
VAR00003	86,8000	532,800	,518	,968
VAR00004	87,2500	549,566	,180	,970
VAR00005	86,2000	524,800	,709	,966
VAR00006	86,4000	526,042	,587	,967
VAR00007	87,3500	519,608	,676	,967
VAR00008	87,4500	516,050	,661	,967
VAR00009	87,4500	529,208	,557	,967
VAR00010	87,2000	531,326	,736	,966
VAR00011	87,0000	520,737	,850	,966
VAR00012	86,6500	532,029	,688	,967
VAR00013	87,1000	521,147	,831	,966
VAR00014	87,0000	519,368	,835	,966
VAR00015	86,7000	527,589	,727	,966
VAR00016	86,2500	514,092	,768	,966
VAR00017	85,7000	524,221	,722	,966
VAR00018	86,7000	520,221	,852	,965
VAR00019	85,9500	515,839	,674	,967
VAR00020	85,7000	521,168	,689	,966
VAR00021	87,2000	531,326	,736	,966
VAR00022	87,0000	520,737	,850	,966
VAR00023	86,6500	532,029	,688	,967
VAR00024	87,1000	521,147	,831	,966
VAR00025	87,0000	519,368	,835	,966
VAR00026	86,7000	527,589	,727	,966
VAR00027	86,2500	514,092	,768	,966
VAR00028	85,7000	524,221	,722	,966
VAR00029	86,7000	520,221	,852	,965
VAR00030	85,9500	515,839	,674	,967



## Anexo 3

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia de Ica, 2023.

Investigador (a) (es): Nélide Lizbeth Araujo Arucanqui.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia de Ica, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia de Ica, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará mediante encuesta. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.





**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Nelida Lizbeth Araujo Arucanqui email: [Lizbeth.araujo21@gmail.com](mailto:Lizbeth.araujo21@gmail.com) y Docente asesor Javier Fernando Diaz Molinari email: [jfdiazm@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jfdiazm@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos:** Nelida Lizbeth Araujo Arucanqui

**Fecha y hora:** agosto 2023





**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	23

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	66,7500	269,882	,615	,922
VAR00002	67,9500	278,682	,549	,923
VAR00003	69,0000	280,737	,469	,924
VAR00004	67,4000	265,200	,584	,923
VAR00005	68,3500	262,871	,668	,921
VAR00006	68,4500	276,261	,467	,925
VAR00007	68,1000	268,411	,622	,922
VAR00008	66,7500	269,461	,652	,921
VAR00009	66,7500	273,987	,650	,922
VAR00010	66,1000	287,042	,328	,926
VAR00011	68,2000	276,484	,389	,926
VAR00012	68,7000	270,011	,718	,921
VAR00013	67,5000	272,263	,579	,923
VAR00014	66,9500	258,261	,770	,919
VAR00015	68,6000	283,726	,359	,926
VAR00016	67,0000	276,632	,443	,925
VAR00017	67,2500	270,934	,554	,923
VAR00018	67,1500	265,713	,604	,922
VAR00019	68,2000	274,905	,457	,925
VAR00020	68,0000	262,632	,812	,919
VAR00021	67,1500	265,713	,604	,922
VAR00022	68,2000	274,905	,457	,925
VAR00023	68,0000	262,632	,812	,919

**Anexo 5. Base de dato de la muestra**

Gestión municipal																																				
	Desarrollo organizacional							Finanzas municipales							Servicios y proyectos							Gobernabilidad democrática														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30					
1	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	2	16	3	3	4	4	5	4	4	27	4	3	4	3	4	5	4	4	4	35	108	
2	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	4	18	3	5	5	4	5	4	5	31	3	3	3	5	5	5	4	5	4	37	115	
3	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	1	9	3	1	3	1	5	5	3	21	4	1	3	1	3	5	5	3	1	26	70	
4	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	3	19	3	2	4	3	3	3	4	22	3	3	3	2	4	3	3	4	3	28	87	
5	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	1	9	1	2	4	2	4	4	4	21	3	1	1	2	4	4	4	4	2	25	71	
6	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	3	17	3	3	4	3	4	4	4	25	3	1	3	3	4	4	3	4	3	28	87	
7	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	1	2	3	16	3	1	2	3	3	1	2	3	2	20	61	
8	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	3	18	4	5	5	4	5	5	5	33	3	4	4	5	5	5	5	5	4	40	114	
9	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	1	12	3	2	1	2	1	2	1	12	3	3	3	2	1	1	2	1	2	18	58	
10	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	3	3	5	5	5	32	5	3	4	5	4	5	5	5	3	39	125	
11	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	2	13	3	4	3	3	2	2	3	20	1	1	3	4	5	2	5	3	22	71		
12	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	3	26	4	4	5	4	5	5	5	32	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40	124	
13	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	3	19	3	4	4	3	4	4	4	26	3	1	3	4	4	4	4	4	3	30	91	
14	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	4	26	4	5	5	4	4	5	5	32	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41	130	
15	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	4	27	3	5	5	4	5	5	5	32	5	2	4	5	5	5	5	5	4	39	120	
16	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	3	19	2	2	4	2	2	3	4	19	1	2	2	2	4	2	3	4	2	22	75	
17	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	4	5	3	28	4	3	4	4	4	4	5	4	4	36	113	
18	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	3	13	2	4	5	3	4	5	5	28	3	1	2	4	5	4	5	5	3	32	87	
19	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	3	20	4	3	3	3	4	5	5	27	5	3	4	3	4	5	3	3	33	107		
20	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	1	10	1	2	3	1	2	2	4	15	1	1	1	2	3	2	2	3	1	16	62	
21	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	5	5	1	5	5	5	27	5	1	1	5	5	5	5	5	1	33	78	
22	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	5	17	3	5	5	4	5	4	1	27	5	1	3	5	5	5	4	5	4	37	98	
23	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	2	10	3	3	3	2	3	3	5	22	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27	75	
24	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	1	4	3	2	5	4	5	24	3	1	1	4	3	5	4	3	2	26	66	
25	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	5	3	3	15	4	5	5	5	5	5	5	34	5	1	4	5	5	5	5	5	5	40	103	
26	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	2	3	4	3	3	19	2	3	4	4	4	4	5	26	3	2	2	3	4	4	4	4	4	30	94	
27	4	4	3	2	3	4	4	24	4	2	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	115
28	5	4	3	2	3	5	1	23	2	5	1	4	3	2	5	22	4	5	5	1	1	4	5	25	5	1	4	4	5	1	4	5	1	30	100	
29	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	3	4	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	138	
30	5	4	3	2	3	2	2	21	3	3	1	3	3	3	3	19	3	5	5	3	5	5	3	29	2	2	3	4	5	5	5	5	3	34	103	
31	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	4	4	5	4	5	27	5	5	5	5	5	4	34	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43	137	
32	4	5	5	4	4	4	3	29	4	3	3	3	3	4	5	25	5	5	5	5	5	5	4	34	4	3	5	5	5	5	5	5	5	42	130	
33	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	2	16	3	3	4	4	5	4	1	24	4	3	3	3	4	5	4	4	4	34	104	
34	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	4	18	3	5	5	4	5	4	5	31	3	3	3	5	5	5	4	5	4	37	115	
35	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	1	9	3	1	3	1	5	5	1	19	4	1	3	1	3	5	5	3	1	26	68	
36	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	3	19	3	2	4	3	3	3	4	22	3	3	3	2	4	3	3	4	3	28	87	
37	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	1	9	1	2	4	2	4	4	4	21	3	1	1	2	4	4	4	4	2	25	71	
38	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	3	17	3	3	4	3	4	4	5	26	3	1	3	3	4	4	4	3	29	89		
39	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	1	2	3	16	3	1	2	3	3	1	2	3	2	20	61	
40	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	3	18	4	5	5	4	5	5	3	31	3	4	4	5	5	5	5	5	4	40	112	
41	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	1	12	3	2	1	2	1	2	5	16	3	3	3	2	1	1	2	1	2	18	62	
42	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	3	5	5	5	32	5	3	4	5	5	5	5	5	3	40	126	
43	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	2	13	3	4	3	3	2	2	3	20	1	1	3	4	3	2	2	3	3	22	71	
44	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	3	26	4	4	5	4	5	5	3	30	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40	122	
45	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	3	19	3	4	4	3	4	4	5	27	3	1	3	4	4	4	4	4	3	30	92	
46	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	4	26	4	5	5	4	4	5	4	31	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41	129	
47	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	4	27	3	5	5	4	5	5	4	31	5	2	3	5	5	5	5	5	4	39	119	
48	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	3	19	2	2	4	2	2	3	5	20	1	2	2	2	4	2	3	4	2	22	76	
49	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	4	5	5	30	4	3	4	4	4	4	5	4	4	36	115	
50	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	3	13	2	4	5	3	4	5	5	28	3	1	2	4	5	4	5	5	3	32	87	
51	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	3	20	4	3	3	3	4	5	5	27	5	3	4	3	3	4	5	3	33	107		
52	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	1	10	1	2	3	1	2	2	5	16	1	1	1	2	3	2	2	3	1	16	63	
53	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1</																			



71	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	1	2	3	16	3	1	2	3	3	1	2	3	2	20	61
72	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	3	18	4	5	5	4	5	5	2	30	3	4	4	5	4	5	5	5	4	39	110
73	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	1	12	3	2	1	2	1	2	4	15	3	3	3	2	1	1	2	1	2	18	61
74	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	3	5	5	2	29	5	3	4	5	5	5	5	5	3	40	123
75	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	2	13	3	4	3	3	2	2	4	21	1	1	3	4	3	2	2	3	3	22	72
76	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	3	26	4	4	5	4	5	5	1	28	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40	120
77	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	3	19	3	4	4	3	4	4	1	23	3	1	3	4	4	4	4	4	3	30	88
78	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	4	26	4	5	5	4	4	5	3	30	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41	128
79	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	4	27	3	5	5	4	5	5	3	30	5	2	3	5	5	5	5	5	4	39	118
80	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	3	19	2	2	4	2	2	3	1	16	1	2	2	2	4	2	3	4	2	22	72
81	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	4	5	4	29	4	3	4	4	4	4	5	4	4	36	114
82	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	3	13	2	4	5	3	4	5	2	25	3	1	2	4	5	4	5	5	3	32	84
83	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	3	20	4	3	3	3	4	5	4	26	5	3	4	3	3	4	5	3	3	33	106
84	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	1	10	1	2	3	1	2	2	4	15	1	1	1	2	3	2	2	3	1	16	62
85	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	27	5	1	1	5	5	5	5	1	3	78	
86	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	5	17	3	5	5	4	5	4	3	29	5	1	3	5	5	5	4	5	4	37	100
87	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	2	10	3	3	3	2	3	3	5	22	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27	75
88	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	1	4	3	2	5	4	4	23	3	1	1	4	3	5	4	3	2	26	65
89	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	5	3	3	15	4	5	5	5	5	5	4	33	5	1	4	5	5	5	5	5	4	102	
90	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	3	4	3	3	3	19	2	3	4	4	4	4	5	26	3	2	2	3	4	4	4	4	4	30	94
91	4	4	3	2	3	4	4	24	4	2	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	5	4	2	27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	112
92	5	4	3	2	3	5	1	23	2	5	1	4	3	2	5	22	4	5	5	1	1	4	4	24	5	1	4	5	5	1	4	5	1	31	100
93	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	3	4	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	4	34	5	4	5	5	4	5	4	5	5	42	135
94	5	4	3	2	3	2	2	21	3	3	1	3	3	3	3	19	3	5	5	3	5	5	4	30	2	2	3	5	5	5	5	5	3	35	105
95	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	4	4	5	4	5	27	5	5	5	5	5	5	2	32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	136
96	4	5	5	4	4	4	3	29	4	3	3	3	3	4	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	5	5	5	5	5	5	5	42	131
97	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	2	16	3	3	4	4	5	4	5	28	4	3	3	3	4	5	4	4	4	34	108
98	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	4	18	3	5	5	4	5	4	3	29	3	3	3	5	5	4	5	4	5	37	113
99	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	1	9	3	1	3	1	5	5	5	23	4	1	3	1	3	5	4	3	26	72	
100	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	3	19	3	2	4	3	3	3	5	23	3	3	3	2	4	3	3	4	3	28	88
101	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	1	9	1	2	4	2	4	4	4	21	3	1	1	2	4	4	4	4	2	25	71
102	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	3	17	3	3	4	3	4	4	5	26	3	1	3	3	4	4	4	4	3	29	89
103	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	1	2	1	14	3	1	2	3	3	1	2	3	2	20	59
104	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	3	18	4	5	5	4	5	5	5	33	3	4	4	5	5	5	5	5	4	40	114
105	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	1	12	3	2	1	2	1	2	5	16	3	3	3	2	1	1	2	1	2	18	62
106	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	3	5	5	5	32	5	3	4	5	5	5	5	5	3	40	126
107	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	2	13	3	4	3	3	2	2	5	22	1	1	3	4	3	2	2	3	3	22	73
108	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	4	26	4	4	5	4	5	5	5	32	4	4	4	4	5	4	5	4	5	39	123
109	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	3	19	3	4	4	3	4	4	5	27	3	1	3	4	4	3	4	4	3	29	91
110	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	4	26	4	5	5	4	4	5	5	32	4	5	3	5	5	4	5	5	4	40	129
111	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	4	27	3	5	4	4	5	5	3	30	5	2	3	5	5	5	5	4	39	118	
112	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	3	19	2	2	4	2	2	3	3	18	1	2	2	4	2	3	4	2	2	74	
113	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	4	5	5	30	4	3	4	4	4	4	5	4	4	36	115
114	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	3	13	2	4	5	3	4	5	2	25	3	1	2	4	5	4	5	5	3	32	84
115	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	3	20	4	3	3	3	4	5	5	27	5	3	4	3	3	4	5	3	3	107	
116	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	1	10	1	2	3	1	2	2	4	15	1	1	1	2	3	2	2	3	1	16	62
117	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	5	5	1	5	5	4	26	5	1	1	5	5	5	5	1	3	77	
118	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	5	17	3	5	5	4	5	4	4	30	5	1	3	5	5	5	4	5	4	37	101
119	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	2	10	3	3	3	2	3	3	5	22	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27	75
120	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	1	4	3	2	5	4	5	24	3	1	1	4	3	5	4	3	2	26	66
121	1	1	1	1	4	5	1	14	3	3	2	2	3	3	3	19	4	4	4	4	5	5	30	5	1	4	4	4	4	5	4	4	35	98	
122	3	2	3	3	3	3	2	19	1	1	1	2	2	1	1	9	2	4	5	3	4	5	5	28	3	2	3	4	4	4	5	5	3	33	89
123	4	4	3	2	3	4	4	24	1	1	3	3	3	3	3	17	4	3	3	3	4	5	5	27	4	4	4	3	3	4	5	3	3	101	
124	5	4	3	2	3	5	1	23	1	1	2	2	2	2	2	12	1	2	3	1	2	2	5	16	5	1	1	2	3	2	2	3	1	20	71
125	5	5	5																																



		Calidad de servicio																											
		Fiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles					Capacidad de respue					Empatía								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23					
1	5	3	1	5	1	15	3	3	5	5	16	5	5	4	4	5	23	1	5	5	4	1	16	3	5	4	1	13	83
2	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	2	5	5	22	1	5	5	4	1	16	3	5	4	1	13	88
3	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	13	5	5	1	3	5	19	1	5	5	5	1	17	1	5	5	1	12	66
4	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	14	5	3	4	4	5	21	3	5	5	5	3	21	3	5	5	3	16	91
5	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	7	5	1	1	4	3	14	2	4	3	3	2	14	3	3	3	2	11	53
6	4	3	2	3	2	10	1	3	3	3	10	4	3	2	3	3	15	3	4	3	4	1	15	2	3	4	1	10	64
7	3	2	1	2	2	14	1	2	3	3	9	4	2	1	4	1	12	1	2	2	2	1	8	1	2	2	1	6	45
8	5	2	1	3	1	10	5	1	5	5	16	5	2	2	3	5	17	3	5	1	5	3	17	4	1	5	3	13	75
9	2	1	1	2	1	12	2	1	3	2	16	5	2	1	2	1	17	2	1	2	1	2	17	1	2	1	2	13	40
10	4	3	3	5	4	7	1	5	5	5	8	5	3	3	5	5	11	3	5	4	4	5	21	5	4	4	5	18	95
11	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	16	5	1	1	1	1	21	1	3	2	2	3	11	2	2	2	3	9	49
12	4	3	4	5	5	19	3	2	4	5	9	5	2	3	5	4	9	2	4	3	4	3	11	3	3	4	3	9	83
13	4	3	2	4	4	21	3	4	4	4	14	4	4	3	3	4	19	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	13	86
14	5	4	3	4	3	17	4	4	5	4	15	5	2	2	4	5	18	3	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	89
15	5	4	2	3	3	19	2	2	5	5	17	5	1	2	3	4	18	2	3	3	5	2	19	3	3	5	2	16	74
16	5	3	1	5	1	17	1	3	2	4	14	5	1	1	2	3	15	3	3	3	4	4	15	2	3	4	4	13	67
17	5	4	2	3	3	15	3	4	5	4	10	5	3	3	3	5	12	2	3	5	5	3	17	4	5	5	3	13	87
18	4	2	1	5	2	17	3	2	3	4	16	5	2	3	3	3	19	1	2	5	5	3	18	2	4	4	5	17	73
19	5	3	3	1	3	14	3	4	5	4	12	4	3	1	3	5	16	3	3	4	1	4	16	4	2	2	3	15	73
20	4	3	2	2	1	15	1	3	4	2	16	2	1	1	1	4	16	2	5	2	1	1	15	1	3	4	3	11	53
21	5	1	1	5	1	12	1	5	5	5	10	5	1	1	1	5	9	5	5	5	1	1	11	1	4	4	4	11	72
22	5	3	4	1	1	13	1	5	3	1	16	5	4	1	1	5	13	1	1	5	5	4	17	2	4	4	4	13	70
23	3	1	2	3	1	14	1	2	3	3	10	4	3	3	2	3	16	1	3	2	3	2	16	2	3	5	2	14	57
24	3	2	1	2	1	10	1	1	3	4	9	5	1	1	2	2	15	2	4	4	4	1	11	2	3	4	4	12	57
25	5	5	3	4	4	9	1	3	5	5	9	5	3	1	4	5	11	5	5	5	3	4	15	4	5	5	3	13	92
26	4	4	3	4	3	21	3	2	2	3	14	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	2	22	4	5	5	3	17	80
27	3	4	3	3	3	18	2	3	5	4	10	5	3	2	4	5	18	3	4	4	5	3	17	4	4	1	4	17	81
28	5	1	5	3	4	16	1	1	3	3	14	5	5	5	5	5	19	5	5	5	5	5	19	4	2	1	1	13	84
29	5	4	5	4	5	18	4	5	5	5	14	5	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	19	4	5	1	1	8	102
30	5	3	3	3	3	23	2	3	2	4	19	4	1	3	3	3	24	3	4	3	3	3	25	3	5	5	4	11	75
31	5	4	5	4	5	17	3	5	5	5	11	5	4	5	5	5	14	5	5	5	5	5	16	4	2	3	2	17	101
32	5	5	5	5	5	23	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	16	4	4	4	1	11	106
33	5	3	1	5	1	23	3	3	5	5	18	5	5	4	4	5	24	1	5	5	4	1	25	3	5	3	4	11	85
34	5	4	1	5	5	25	3	4	5	5	18	5	5	2	5	5	25	1	5	5	4	1	25	3	4	4	2	13	88
35	1	1	1	1	1	15	3	1	5	4	16	5	5	1	3	5	23	1	5	5	5	1	16	1	4	5	3	15	67
36	5	3	2	5	4	20	2	3	5	4	17	5	3	4	4	5	22	3	5	5	5	3	16	3	5	5	5	13	93
37	2	2	1	1	1	5	1	1	2	3	13	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	17	3	5	5	5	13	60
38	4	3	2	3	2	19	1	3	3	3	14	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	21	2	3	3	3	18	65
39	3	2	1	2	2	7	1	2	3	3	7	4	2	1	4	1	14	1	2	2	2	1	14	1	2	2	1	14	46
40	5	2	1	3	1	14	5	1	5	5	10	5	2	2	3	5	15	3	5	1	5	3	15	4	5	1	5	11	77
41	2	1	1	2	1	10	2	1	3	2	9	5	2	1	2	1	12	2	1	2	1	2	8	1	1	2	1	7	39
42	4	3	3	5	4	12	1	5	5	5	16	5	3	3	5	5	17	3	5	4	4	5	17	5	5	4	4	15	95
43	3	3	1	3	1	7	1	1	2	5	8	5	1	1	1	1	11	1	3	2	2	3	8	2	3	2	2	5	49
44	4	3	4	5	5	19	3	2	4	5	16	5	2	3	5	4	21	2	4	3	4	3	21	3	4	3	4	18	84
45	4	3	2	4	4	11	3	4	4	4	9	4	4	3	3	4	9	4	4	4	4	4	11	4	4	4	4	9	86
46	5	4	3	4	3	21	4	4	5	4	14	5	2	2	4	5	19	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	14	89
47	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	15	5	1	2	3	4	18	2	3	3	5	2	20	3	3	3	5	16	75
48	5	3	1	5	1	19	1	3	2	4	17	5	1	1	2	3	18	3	3	3	4	4	19	2	3	3	4	16	66
49	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	14	5	3	3	3	5	15	2	3	5	5	3	15	4	3	5	5	14	87
50	4	2	1	5	2	15	3	2	3	4	10	5	2	3	3	3	12	1	2	5	5	3	17	2	2	5	5	14	72
51	5	3	3	1	3	17	3	4	5	4	16	4	3	1	3	5	19	3	3	4	1	4	18	4	3	4	1	17	74
52	4	3	2	2	1	14	1	3	4	2	12	2	1	1	1	4	16	2	5	2	1	1	16	1	5	2	1	14	51
53	5	1	1	5	1	15	1	5	5	5	12	5	1	1	1	5	16	5	5	5	1	1	16	1	5	5	1	14	71
54	5	3	4	1	1	12	1	5	3	1	10	5	4	1	1	5	16	1	1	5	5	4	15	2	1	5	5	12	69
55	3	1	2	3	1	13	1	2	3	3	10	4	3	3	2	3	13	1	3	2	3	2	11	2	3	2	3	9	55
56	3	2	1	2	1	13	1	1	3	4	16	5	1	1	2	2	13	2	4	4	4	1	17	2	3	4	3	12	56
57	5	5	3	4	4	14	1	3	5	5	10	5	3	1	4	5	16	5	5	5	3	4	16	4	4	4	4	13	91
58	4	4	3	4	3	9	3	2	2	3	9	4	3	4	3	4	15	3	4	4	4	2	11	4	4	4	4	10	79
59	3	4	3	3	3	9	2	3	5	4	9	5	3	2	4	5	11	3	4	4	5	3	15	4	3	5	2	12	82
60	5	1	5	3	4	21	1	1	3	3	14	5	5	5	5	5	18	5	5	5	5	5	22	4	3	4	4	16	91
61	5	4	5	4	5	18	4	5	5	5	10	5	4	5	5	5	18	5	5	5	5	5	17	4	5	5	3	16	108
62	5	3	3	3	3	16	2	3	2	4	14	4	1	3	3	3	19	3	4	3	3	3	19	3	5	5	3	14	74
63	5	4	5	4	5	18	3	5	5	5	8	5	4</																



71	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	9	4	2	1	4	1	12	1	2	2	2	1	8	1	4	5	3	13	52
72	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	16	5	2	2	3	5	17	3	5	1	5	3	17	4	5	5	5	19	81
73	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	8	5	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	8	1	5	5	5	16	50
74	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	16	5	3	3	5	5	21	3	5	4	4	5	21	5	3	3	3	14	91
75	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	9	5	1	1	1	1	9	1	3	2	2	3	11	2	5	5	5	17	57
76	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	14	5	2	3	5	4	19	2	4	3	4	3	16	3	5	5	5	18	88
77	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	1	14	84
78	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	17	5	2	2	4	5	18	3	4	4	4	4	19	4	5	4	1	14	87
79	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	14	5	1	2	3	4	15	2	3	3	5	2	15	3	5	5	1	14	75
80	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	10	5	1	1	2	3	12	3	3	3	4	4	17	2	5	5	3	15	69
81	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	16	5	3	3	3	5	19	2	3	5	5	3	18	4	3	3	2	12	82
82	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	12	5	2	3	3	3	16	1	2	5	5	3	16	2	3	4	1	10	68
83	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	16	4	3	1	3	5	16	3	3	4	1	4	15	4	2	2	1	9	71
84	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	10	2	1	1	1	4	9	2	5	2	1	1	11	1	1	5	3	10	52
85	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	16	5	1	1	1	5	13	5	5	5	1	1	17	1	2	1	2	6	65
86	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	10	5	4	1	1	5	16	1	1	5	5	4	16	2	4	4	5	15	71
87	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	9	4	3	3	2	3	15	1	3	2	3	2	11	2	2	2	3	9	54
88	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	9	5	1	1	2	2	11	2	4	4	4	1	15	2	3	4	3	12	56
89	5	5	3	4	4	21	1	3	5	5	14	5	3	1	4	5	18	5	5	5	3	4	22	4	4	4	4	16	91
90	4	4	3	4	3	18	3	2	2	3	10	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	16	79
91	3	4	3	3	3	16	2	3	5	4	14	5	3	2	4	5	19	3	4	4	5	3	19	4	3	5	2	14	82
92	5	1	5	3	4	18	1	1	3	3	8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	15	91
93	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17	108
94	5	3	3	3	3	17	2	3	2	4	11	4	1	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	13	71
95	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	3	5	5	17	107
96	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	2	5	5	16	109
97	5	3	1	5	1	15	3	3	5	5	16	5	5	4	4	5	23	1	5	5	4	1	16	3	3	4	1	11	81
98	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	2	5	5	22	1	5	5	4	1	16	3	5	2	1	11	86
99	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	13	5	5	1	3	5	19	1	5	5	5	1	17	1	5	5	1	12	66
100	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	14	5	3	4	4	5	21	3	5	5	5	3	21	3	1	5	5	14	89
101	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	7	5	1	1	4	3	14	2	4	3	3	2	14	3	3	2	3	11	53
102	4	3	2	3	2	14	1	3	3	3	10	4	3	2	3	3	15	3	4	3	4	1	15	2	4	4	4	14	68
103	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	9	4	2	1	4	1	12	1	2	2	2	1	8	1	5	5	3	14	53
104	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	16	5	2	2	3	5	17	3	5	1	5	3	17	4	4	4	4	16	78
105	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	8	5	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	8	1	4	4	5	14	48
106	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	16	5	3	3	5	5	21	3	5	4	4	5	21	5	5	5	5	20	97
107	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	9	5	1	1	1	1	9	1	3	2	2	3	11	2	5	5	5	17	57
108	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	14	5	2	3	5	4	19	2	4	3	4	3	16	3	4	3	3	13	83
109	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	89
110	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	17	5	2	2	4	5	18	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	19	92
111	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	14	5	1	2	3	4	15	2	3	3	5	2	15	3	5	5	4	17	78
112	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	10	5	1	1	2	3	12	3	3	3	4	4	17	2	5	5	4	16	70
113	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	16	5	3	3	3	5	19	2	3	5	5	3	18	4	5	5	5	19	89
114	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	12	5	2	3	3	3	16	1	2	5	5	3	16	1	5	5	4	15	73
115	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	16	4	3	1	3	5	16	3	3	4	1	4	15	3	2	3	2	10	72
116	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	10	2	1	1	1	4	9	2	5	2	1	1	11	4	4	4	1	13	55
117	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	16	5	1	1	1	5	13	5	5	5	1	1	17	4	3	3	2	12	71
118	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	10	5	4	1	1	5	16	1	1	5	5	4	16	4	3	4	1	12	68
119	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	9	4	3	3	2	3	15	1	3	2	3	2	11	2	2	2	1	7	52
120	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	9	5	1	1	2	2	11	2	4	4	4	1	15	5	1	5	3	14	58
121	3	3	1	3	1	11	3	4	5	4	16	4	4	3	3	4	18	2	4	3	3	2	14	1	2	1	2	6	65
122	4	3	4	5	5	21	1	3	4	2	10	5	2	2	4	5	18	3	4	3	4	1	15	5	4	4	5	18	82
123	4	3	2	4	4	17	1	5	5	5	16	5	1	2	3	4	15	1	2	2	2	1	8	3	2	2	3	10	66
124	5	4	3	4	3	19	1	5	3	1	10	5	1	1	2	3	12	3	5	1	5	3	17	4	3	4	3	14	72
125	5	4	2	3	3	17	1	2	3	3	9	5	3	3	3	5	19	2	1	2	1	2	8	4	4	4	4	16	69
126	5	3	1	5	1	15	1	1	3	4	9	5	2	3	3	3	16	3	5	4	4	5	21	4	4	4	4	16	77
127	5	4	2	3	3	17	1	3	5	5	14	4	3	1	3	5	16	1	3	2	2	3	11	3	3	5	2	13	71
128	4	2	1	5	2	14	3	2	2	3	10	2	1	1	1	4	9	2	4	3	4	3	16	3	3	4	4	14	63
129	5	3	3	1	3	15	2	3	5	4	14	5	1	1	1	5	13	4	4	4	4	4	20	1	3	2	3	9	71
130	4	3	2	2	1	12	1	1	3	3	8	5	4	1	1	5	16	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	14	69
131	5	1	1	5	1	13	4	5	5	5	19	4	3	3	2	3	15	2	3	3	5	2	15	2	4	3	3	12	74
132	5	3	4	1	1	10	2	3	2	4	13	5	1	1	2	2	6	3	3	3	4	4	13	3	4	3	4	33	74



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ARAUJO ARUCANQUI NELIDA LIZBETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión municipal y calidad de servicio en los trabajadores de una Municipalidad distrital de la provincia de Ica, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ARAUJO ARUCANQUI NELIDA LIZBETH <b>DNI:</b> 46024895 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1507-5139	Firmado electrónicamente por: NARAUJOA el 29-08- 2023 12:03:11

Código documento Trilce: INV - 1272379