



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad

Distrital de Los Olivos, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Patrick Pool Fabián Ríos (ORCID: 0000-0003-3100-8139)

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi familia, por su apoyo y cariño incondicional.

Agradecimiento

A mis padres, por sus buenos consejos.

Página de jurado

Declaratoria de autenticidad

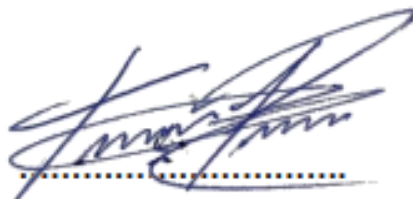
Yo, Patrick Pool Fabián Ríos, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020", es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 30 de Julio de 2020

El autor



Patrick Pool Fabián Ríos

DNI N°: 45233300

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	44

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión municipal	17
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de atención al ciudadano	18
Tabla 3: Población de administrativos	19
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos	22
Tabla 5: Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables de estudio	22
Tabla 6: Niveles de la gestión municipal en la municipalidad distrital de Los Olivos	24
Tabla 7: Niveles de planeamiento en la municipalidad distrital de Los Olivos	25
Tabla 8: Niveles de organización en la municipalidad distrital de Los Olivos	25
Tabla 9: Niveles de Dirección en la municipalidad distrital de Los Olivos	26
Tabla 10: Niveles de Control en la municipalidad distrital de Los Olivos	27
Tabla 11: Niveles de Calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos	28
Tabla 12: Coeficiente de correlación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano	30
Tabla 13: Coeficiente de correlación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos	30
Tabla 14: Coeficiente de correlación entre la organización y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos	31
Tabla 15: Coeficiente de correlación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos	32
Tabla 16: Coeficiente de correlación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos	33

Índice de figuras

Figura 1. Interrelación de las variables	17
Figura 2. Correlacional de Spearman	23
Figura 3. Niveles de la gestión municipal en la municipalidad distrital de Los Olivos	24
Figura 4. Niveles de planeamiento en la municipalidad distrital de Los Olivos	25
Figura 5. Niveles de la organización en la municipalidad distrital de Los Olivos	26
Figura 6. Niveles de dirección en la municipalidad distrital de Los Olivos	27
Figura 7. Niveles del control en la municipalidad distrital de Los Olivos	28
Figura 8. Niveles de calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos	29

Resumen

El presente estudio titulado Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos – 2020, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos - 2020. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 83 colaboradores, la técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario, con su respectiva validación a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la siguiente conclusión al realizar el contraste de la hipótesis general; existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos - 2020, dado que los resultados muestran un coeficiente de ,432** la que se encuentra dentro del rango de positiva alta y la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$. Se puede concluir que, a mayor sea la mejora en la gestión municipal, mayor será el nivel de la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Es por ello que se realizó esta investigación para llevarnos a pensar en el perfeccionamiento de estos procesos, ya que cada vez más la calidad de atención al ciudadano debe constituir parte fundamental de la gestión municipal, proveyendo a las autoridades, colaboradores y ciudadanos mejores posibilidades de conocimiento para responder a las necesidades de la población de forma transparente y estructurado.

Palabras claves: gestión municipal, calidad, atención al ciudadano, procesos.

Abstract

The general objective of this study, entitled Municipal Management and Quality of Citizen Services in the District Municipality of Los Olivos - 2020, was to determine the relationship between municipal management and quality of citizen services in the district municipality of Los Olivos - 2020. The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic at the correlational level with a quantitative approach; of non-experimental transversal design. The population was composed of 83 collaborators, with a census sample, the technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, with its respective validation through expert judgments and its reliability determined through Cronbach's Alpha reliability statistic.

The following conclusion was reached when contrasting the general hypothesis; there is a relationship between municipal management and quality of citizen services in the District Municipality of Los Olivos - 2020, given that the results show a coefficient of ,432** which is within the range of high positive and the significance shows a $p = 0.000 < 0.05$. It can be concluded that the greater the improvement in municipal management, the higher the level of quality of citizen services in the District Municipality of Los Olivos.

That is why this research was carried out to lead us to think about the improvement of these processes, since the quality of citizen services must increasingly constitute a fundamental part of municipal management, providing authorities, collaborators and citizens with better knowledge possibilities to respond to the needs of the population in a transparent and structured manner.

Keywords: municipal management, quality, citizen services, processes

I. Introducción

Durante muchos años se viene estudiando el tema de la gestión municipal y la calidad de la atención al ciudadano, nuestro país según la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018), presenta una gestión municipal deficiente, ineficaz e improductiva sin resultados e impactos, siendo común la insatisfacción del ciudadano quien al momento de acudir a una oficina municipal para realizar trámites u actos administrativos requeridos para resolver su problema, no se logra la atención debida porque hasta el momento no se activa o desarrollan procesos automatizados de los diversos servicios de atención a la persona, como el uso de medios electrónicos de acceso virtual o remoto, sin embargo podemos ver que todavía se sigue operando basándose en modelos de gestión ilegal, de manera presencial y manual, enfrentándose tanto a los servidores públicos como a otros ciudadanos que justamente protestan por una mala atención ciudadana.

En ese contexto encontramos a Lozano (2016), indica que España siendo uno de los estados más descentralizados de la Unión Europea, por años la burocracia ha abrumado el funcionamiento de estas, haciéndose lentas para el usuario realizar cualquier procedimiento administrativo por su complejidad, además, las propias administraciones en su actividad tienen problemas siendo lentas y frustrantes para los ciudadanos, se puede apreciar que es importante simplificar los procedimientos administrativos llevados a cabo en las municipalidades, dando viabilidad, practicidad y versatilidad para el mejor aprovechamiento de los recursos por parte de los administrados minimizando costos y tiempo a los ciudadanos. Asimismo, en el Perú, hace veinte años las municipalidades han venido esforzándose para generar servicios de calidad, considerando las necesidades de todos los ciudadanos, que exigen mejores servicios y resultados, sobre todo que estén informados de sus derechos como persona.

La política nacional de modernización de la gestión pública, ha señalado como principio fundamental la orientación ciudadana, la mejora de la atención a la ciudadanía debe primar en la actuación del estado, lo que involucra prestar servicios de calidad. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2018), sobre los centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, nos indica que la simplificación administrativa ayudaría a prosperar significativamente la eficiencia, es decir, “la calidad

de los procesos y servicios administrativos que realiza la administración pública”. Pero este modelo MAC solo se viene implementando en lugares como Arequipa, Callao (Bellavista y Ventanilla), Lima (Lima Norte y Lima Este) y Piura. Entonces podemos ver este modelo innovador, no tuvo un enfoque sistémico, ya que cada realidad es distinta en nuestra sociedad, necesitamos soluciones comunes, mejorar los servicios, la conectividad de internet en provincias para actualizar los conocimientos, se invierte mal los recursos, cuando debe haber una mejor estructura y organización para mejorar la atención al ciudadano, no es posible que en el Perú existan sólo seis de estos centros Mac.

Según estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), las tres principales barreras que enfrentan las municipalidades para una gestión pública aceptable se encuentran en el exceso de procesos burocráticos 44%, la falta de coordinación interna 42% y personal ineficiente y poco capacitado 14%. Por ello existe un bajo nivel de aceptación del ciudadano hacia la gestión municipal y los estudios publicados en diferentes instituciones que llevan la estadística muestran que el ciudadano está a la espera de la implementación de las mejoras necesarias para ofrecer un servicio de calidad.

La Municipalidad Distrital de Los Olivos, con relación a lo mencionado, no se aleja de la problemática que venimos planteando y que se presenta en muchas entidades del estado, los ciudadanos muestran su descontento constantemente a través de reclamos y quejas sobre la gestión municipal, en relación a que no existe los suficientes recursos humanos y logísticos como por ejemplo, insuficientes computadoras o material de trabajo según el número de personal, falta de capacidad de respuesta a las necesidades y requerimientos de la población, lentitud de los procesos administrativos, trámites y procedimientos engorrosos, carencia de coordinación, sin canales alternativos de solución como la vía telefónica o páginas web y sobre todo un trato indiferente o poco cordial. Por ello se plantea distintas soluciones que permiten encontrar la necesidad de hacer una investigación relacionada a la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Seguidamente presentamos los antecedentes internacionales, como Carpio (2020) indicando como objetivo fue determinar el nivel de relación entre la gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, como resultado de la insatisfacción que sienten las personas por las obras y servicio que ofrece el municipio, llegando a la

conclusión que se estableció que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía, encontrándose un valor de sig. Bilateral $p= 0,444$, valor mayor que 1%, el nivel de servicios municipales que perciben la ciudadanía es considerada como mala e inadecuada, lo cual debe transformarse en una mejora continua.

Del mismo modo, Rojas (2016) tuvo como objetivo de estudio identificar preferencias sobre factores que entregan mayor satisfacción respecto al proceso de atención de los servicios a evaluar, apoyar las decisiones de focalización de recursos, concluyendo que la circunstancia organizativa es el que más incurre en la satisfacción de los ciudadanos, alejándose a lo menos 0,20 puntos en cuanto a otros elementos que determinan la satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos).

Estudio realizado por Pérez (2016) consideró como objetivo general conocer y dimensionar la capacidad institucional con la que cuenta la actual administración del Ayuntamiento de Tijuana, para implementar programas de desarrollo social en el marco de sus competencias y recursos disponibles, abordó a la siguiente conclusión, carencia por acceso a sistemas de salud y seguridad social, con un 41% y 55.9% respectivamente, problemas con mayor número de intervenciones dentro de los 38 programas sociales, 7 programas definen su vinculación al derecho a la educación, la secretaria de educación pública municipal es la segunda con mayor presupuesto dentro del municipio, y la población que vive con ingresos por debajo de la línea de bienestar, con niveles de pobreza y porcentaje con falta de acceso a la alimentación.

Investigación realizada por Rocca (2016) cuenta con un objetivo general de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso en relación con las siguientes cinco dimensiones, elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, por ello se concluye que la satisfacción total de los usuarios del departamento de obras se encuentra entre satisfecho y algo satisfecho, dado a que el resultado de respuesta total obtenido alcanzo el valor de -0,0873.

Mientras tanto Fernández (2016) menciona que el objetivo de la investigación es medir la satisfacción de los clientes/usuarios del departamento de recaudación de la Municipalidad de Berisso, concluyó que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo el 54%, por tanto, la investigación surge con la voluntad y disposición de los ciudadanos

contribuyentes, esto quiere decir que se relacionan con el tipo de servicio, por ende la significancia de la recaudación está conectado a la satisfacción y atención del cliente.

En el ámbito de los antecedentes nacionales encontramos a Regalado (2017) teniendo un objetivo de describir la calidad del servicio percibido por los usuarios de relaciones exteriores en el centro de atención al ciudadano, a partir de ello concluye que existe un buen nivel de calidad, los resultados demostraron que de los 75 encuestados el 77.6% está satisfecho y el 22.4% no se encuentra satisfecho.

Mientras tanto Carrasco (2017) afirma que el objetivo de estudio fue constituir la vinculación que hay entre gestión municipal y los procesos administrativos de licencias de edificación, el cual concluye que se determinó que existe una relación de ambas variables, pues los resultados determinaron que la gestión municipal no es adecuada, dado a que un 60% de los encuestados no la aceptan, los trámites para emitir licencias no son tan efectivos cuya percepción es media debido a que un 46, 67% manifiesta que no se verifica, ni supervisan los permisos que se conceden.

De modo similar tenemos a Inga (2019) indica que su objetivo de investigación fue determinar la relación entre la gestión municipal y la participación ciudadana, obteniendo la siguiente conclusión que, a realizar el contraste de la hipótesis general, se encuentra evidencias suficientes para afirmar que la gestión municipal tiene relación positiva y significativa con la participación ciudadana ($r_s = 0.833$, $p < 0.05$).

Por otro lado Rojas (2016) en su estudio consideró como objetivo identificar como la aplicación de la estructura del gobierno local actual en la jurisdicción de Cajamarca viene interviniendo en la eficacia de los servicios difusos que ofrece dentro de sus competencias municipales, concluyendo que el Gobierno Provincial de Cajamarca tiene su política pública local adecuada, intersectorial, materializado en ordenanzas provinciales en diseño de procesos y resultados en función de las necesidades de los Cajamarquinos. Además, todas las acciones, actividades y gestiones que ejecuta la municipalidad son en el marco de los lineamientos de políticas públicas nacionales.

Finalmente mencionamos a Pardo (2018) donde su objetivo fue determinar la relación entre la gestión municipal territorial y la satisfacción ciudadana, para ello concluye que si existe una relación positiva entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana, esto indica que la gestión municipal con enfoque territorial que se realiza en la Municipalidad Provincial de Cajatambo es un nivel medio, se relaciona con la

satisfacción ciudadana en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura.

En cuanto a las teorías que sostienen la variable gestión municipal revisamos los estudios por Huisa (2015), quien conceptualizó a la gestión municipal como aquel método que permiten conducir correctamente los recursos en la ejecución de las actividades organizacionales. Al respecto la gestión municipal cumple la función de viabilizar la distribución de los recursos, los procesos, las actividades y el normal funcionamiento de las municipalidades. (p.145)

En ese mismo punto Navarro (2009), refiere que gestión municipal se entiende como el método y la conducción de una sucesión de medios organizativos, financieros, humanos y técnicos por la municipalidad para facilitar a diversos sectores de la localidad la complacencia de sus respectivos requerimientos de entorno particular y colectivo, incentivar sus potencialidades de progreso general. Cuando hacemos contexto, se está hablando de un procedimiento de toma de decisiones a través del cual se determina el pendiente de un territorio, en términos de progreso. Interviniendo criterios de enlace conector, una distribución corporativa conformada por normas, competencias, procedimientos, medios humanos y económicos, etc. Cuyo acoplamiento posibilita a las autoridades y a los funcionarios municipales no quitar ojo de las quejas y demandas de la ciudad.

En estudios realizados por Cázares (2013), afirma que gestión municipal debe empeñarse al acatamiento eficaz y sensato de las demandas de su pueblo con objetivos claros, promoviendo la distinción en la organización con delegación de sus medios económicos eficientes, estableciendo condiciones adecuadas de vivacidad. Explorando en una organización entre el gobierno nacional, con el soporte de sus representantes parlamentarios de la zona.

Por la misma línea de ideas están Cutberto, Rocha y Martínez (2015), refieren que ésta alucinación de perspectiva que enfrenta actualmente la gestión municipal nos manifiestan que, si no hacemos un esfuerzo por sobrevenir una planificación correcta y competente, con el tiempo se tendrá serios inconvenientes con los colaboradores. La municipalidad como ordenamiento está estipulada en la constitución política en el artículo 190 y reglamentada mediante la ley N° 27972. Donde los gobiernos locales según la legislación es la responsable del recurso de su comunidad para lo cual cuenta con

independencia económica, administrativa y política, internamente del ámbito de su demarcación y la dirección de los gobiernos locales es distribuida con la comunidad civil organizada. También, los regidores y el alcalde de los gobiernos locales son elegidos para delegar y gestionar la comuna por un periodo de 4 años y cuya función del alcalde es netamente ejecutiva y en el concejo municipal le corresponde la labor legislativa y fiscalizadora.

También es importante lo sustentado por Peruzzotti (2008), en cuanto a gestión municipal es la acción que hacen las dependencias y organismos municipales, direccionados a obtener objetivos y el cumplimiento de metas marcadas en los planes y programas de trabajo, a través de las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros, teniendo como principal autoridad municipal, el alcalde y regidores. Esta gestión es una actividad fundamental que desarrollan los gobiernos locales para atender y absolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía, a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras etapas administrativas de los gobiernos nacional y regional.

En ese mismo contexto tenemos a Borge (2015), señala que la gestión municipal sería mejor cuando impulsaríamos la modernización del estado con políticas que se encuentren acorde a los requerimientos de la ciudadanía y otorgando servicios municipales sin costo, apoyando a que los proyectos planteados sean una realidad, en otras palabras, la gestión municipal será positiva, si contribuyen todos, enfocándose en el bienestar común.

Para tal efecto, tenemos en cuenta lo planteado por Rodríguez (s.f.) refiere.

La gestión municipal no debemos ver un acto administrativo ni operativo, su característica es de un orden técnico y normativo que debe ayudar a alcanzar el plan de desarrollo local y posibilite alcanzar los objetivos, las metas y el trabajo cotidiano, deberían ser comunes, recepcionando la voz de las autoridades, funcionarios y trabajadores. (p.5)

Actualmente la nueva organización primero debe observar hacia afuera, planificando e impulsando el crecimiento de su ciudad para procurar cada vez el desarrollo común de su gente, y segundo, sería mirar hacia adentro, procurando una mejor condición de vida de los colaboradores, sin dejar de lado las obligaciones. Por ello se debe instaurar la participación del ciudadano, no mediante una gerencia, sino con todas

las gerencias de una municipalidad, de esta manera obtendremos poco a poco el desarrollo y el impulso para alcanzar la aceptación y satisfacción de los ciudadanos.

Al respecto, García (2014), el cual argumenta que la característica más importante de la gestión municipal es asegurar el cumplimiento de los planes trazados adecuadamente, permitiendo la factibilidad de proyectos de los gobiernos locales. En síntesis, de manera general las organizaciones públicas o privadas, para ser competentes tienen que tomar el riesgo de innovar, modernizarse y estar a la vanguardia.

Se une a la postura Ganoza (2016), al señalar que la gestión municipal es importante en estos tiempos ya que este mecanismo obtiene ver las dificultades de la ciudad, posibilitando que todos cuenten una mejor condición de vida, gracias a la comunicación entre el pueblo y la municipalidad.

Igualmente, lo investigado por Porras y González (2008), sostienen la correcta gestión municipal es importante porque está relacionada a la labor de la ciudad, con la gente, cada persona, cada ciudadano organizado mano a mano con su autoridad crean un equipo multidisciplinario con perspectiva.

A continuación, vamos a plantear los conceptos que sostienen las dimensiones de la variable gestión municipal. En ese sentido la primera dimensión de acuerdo con Louffat (2012), definió la gestión municipal como un conjunto de actividades, el cual a través de ellos el funcionario realiza su labor, toda institución es dependiente de lo administrativo para alcanzar sus metas, de la positiva o negativa gestión administrativa dependerá el triunfo o la decadencia de la organización municipal. Así mismo, encontramos la definición respecto al planeamiento como el origen del procedimiento de la administración responsable de asentar las bases funcionales del sistema administrativo en una dependencia municipal. El planeamiento es delinear un plan, implica tener uno o varios objetivos a cumplir, junto con las acciones requeridas para que este objetivo pueda ser alcanzado, es un perfil y guía, que rige y garantiza la orientación de la dirección que debe seguir la organización facilitando su propio autodiagnóstico o auto evaluación y concluya con las óptimas decisiones en la administración para lograr obtener un desarrollo sostenible y con rentabilidad en el periodo. Es el componente número dos del sistema de la administración encargado de efectuar los diseños de orden interior de la dependencia de modo tal que compagine en el planeamiento estratégico. Así mismo, la segunda dimensión encontramos lo referente a la organización que está íntimamente

vinculado a las funciones y competencias asignadas por la constitución política del Perú y la ley orgánica de municipalidades, es el diseño de una institución y tiene incidencia directa sobre la calidad de vida de los ciudadanos, tiene que ver con la disponibilidad de recursos económicos, todo esto permitirá que la gestión tenga el mayor impacto sobre la ciudadanía. En primer plano se tiene que abordar el patrón organizacional que se debe asumir, cuál será la conformación estructural de la organización interna más conveniente y armonizable a las prácticas estratégicas establecidas en la dependencia. (p.126)

En esa misma idea tenemos la tercera dimensión, para ello Hampton (2011), indica que la dirección es conducir y desarrollar el plan de acciones y tareas a través del cual la administración institucional define las características y la tonalidad de la dependencia, los valores, el estilo, tipo de liderazgo. Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, ejercida a base de decisiones, constante comunicación y motivación, la dirección será eficiente en cuanto se encamine hacia el logro de objetivos generales de la organización (p. 76). Unido a esto tenemos el control, Louffat (2012) definió el control como la actividad final del sistema del procedimiento de la administración cuya función es constatar el nivel de eficiencia y eficacia de los productos obtenidos de acuerdo a la programación de las metas para un periodo definido. También, vigila simultáneamente que se cumplan en forma adecuada todas las órdenes emitidas por los superiores jerárquicos competentes (p. 124).

Finalmente tenemos la cuarta dimensión, el cual se adhieren Koontz y O'Donnell (1998), al manifestar que el control es cotejar el desempeño de distintas áreas o funciones de una institución. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz. El control permite tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Se entrelaza directamente con la planeación, porque el control busca que el desempeño se ajuste a los planes. La gestión municipal, desde el punto de vista tradicional, es un proceso circular que se retroalimenta constantemente. El control es necesario para corregir cualquier desviación y se ejerce en todos los niveles de las organizaciones, desde los niveles superiores o jerárquicos, hasta los niveles inferiores u operativos.

En el estudio abordado por Jiménez (2016) manifestó que.

Planeación insta los acuerdos de un mando municipal para proponer a la localidad, una deseable condición de vida. Es una operación de tratar un

compuesto de propósitos, rasgos de actividad y habilidad, que estén consonante con los bienes utilizables y con las rutas esenciales para progresar a un rumbo de incremento incesante, paulatino y ocasionando prosperidad para un municipio y a la comunidad en su conglomerado. (p.9)

Para alcanzar un desarrollo y aumento más armónico, inclusivo y razonable que nos posibilite progresar en un florecimiento recto y prudente para alcanzar el desarrollo de forma conveniente, es indispensable reflexionar que un instrumento elemental es la planeación, comenzar de una calificación del contexto vigente y proyectando una mirada a corto, mediano y largo plazo para calcular un mejor municipio que pretende una deseable naturaleza de existencia, bienestar social y bienestar económico de sus vecinos.

En cuanto a las teorías relacionadas que sostienen la variable calidad de atención al ciudadano, para ello se cuenta con Arobes (2015), al expresar que calidad de atención al ciudadano es un proceso orientado a la obtención de satisfacción total y eficiente de las percepciones y expectativas de los beneficiarios de un determinado servicio (p.113).

Asimismo, podemos aludir a Pedraza, Tapia y Bernal (2014), al hablar de atención al ciudadano en las entidades municipales, de inmediato nos debe hacer referencia hablar de calidad en la atención a los ciudadanos, desde un enfoque de las instituciones gubernamentales u otras en general, según esta definición, observamos que actualmente no hay mucho esfuerzo por una atención al ciudadano con calidad, no se toma en cuenta este importante factor, al menos no como se debería por la relevancia que esto representa, no se muestra que la gestión municipal este encaminado a mejorar la calidad en la atención, por ello el interés en desarrollar una investigación en este campo, ya que se debe considerar de gran interés no solo evaluado por los ciudadanos, sino por los mismos servidores y funcionarios, teniendo en cuenta que estamos en un proceso de modernización del estado y que debe estar orientado al buen servicio, ya que las sociedades posmodernas son más exigentes y exigen adecuarnos.

Por otro lado, en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2015), se han considerado los siguientes:

- Requerimientos de la ciudadanía, esto quiere decir que el estado debe transformar de lo tradicional, que está basado en la ley y el poder monopólico, porque está directamente enlazado con la ciudadanía, porque se requiere de flexibilidad para sumarse a la diversidad de las preferencias

y demandas de los ciudadanos asociados a las múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Todo ello se logra a través de las políticas públicas.

- La calidad de atención va a incrementar la confianza de la ciudadanía frente al estado, va a reducir costos y mejorará la imagen y la reputación de las instituciones públicas. Por lo tanto, se debe contar con personal apto a desarrollar e implementar mejoras, cuya misión debe ser servir a la ciudadanía. Patiño y Carrasquilla (2002), indican que se debe tener en cuenta la atención del ciudadano desde el momento que ingresa a la institución, la recepción, mirada, sonrisa, seguimiento de documentos, y buen trato tanto a personas con discapacidad, género, interculturalidad y otros. Para ello, la implementación de buenas prácticas impulsa a reconocer lo bueno ya que se orienta al servicio a la comunidad, premiar el éxito, eso implica la preocupación por el equipo humano, como punto neurálgico de la calidad. También sugiere concentrarnos en el proceso para identificar las necesidades de la ciudadanía según el contexto en que se desarrolla.

Por otro lado, lo indicado por Cuevas (2005), atención inclusiva está dirigido a una atención en igualdad y oportunidades, para así cerrar brechas existentes. El concepto de equidad ha ido evolucionando progresivamente en estos tiempos, sin embargo, en nuestro país aún no se ha plasmado en todos los centros de atención ciudadana, ni que decir de las provincias, la administración debe respaldar estos procesos. En cambio, el modelo peruano, todavía no se ha considerado una plataforma para discapacitados multicanal, para sordos, ciegos, inválidos, etc. En la población también tenemos ciudadanos inclusivos, se puede inferir que los elementos más importantes para corregir una administración moderna, receptiva e inclusiva se debe tener en cuenta la multicanalidad de la información, que significa en disponer de toda la información, en varios canales como el escrito, audio, sistema Braille, telefónico y electrónico, etc. La integración de la información, que es organizar la información de manera tal que los ciudadanos no tengan que realizar grandes desplazamientos dentro del edificio. Es fundamental tener la incorporación de todos los servicios en una ventanilla única, utilizando un lenguaje claro y comprensible, en todos los canales que se utilicen, el uso de la tecnología también es importante, adaptado a las carencias de los habitantes.

Por ello tenemos a García y García (2010), indican que el Perú debería estar a la par y en sintonía de la dinámica mundial, al respecto la nueva gestión pública impulsa la admisión de una visión gerencial en la administración pública, para ello se formula renovar el prototipo habitual de las organizaciones municipales. La planeación y el control directo son importantes, para llegar a una gestión pública que busca eficiencia y eficacia en todos sus niveles de gobierno, con apertura al ciudadano, con transparencia y buenas prácticas de atención.

Es importante que los servidores estén obligados a comprender el proceso del servicio desde todos los ángulos, dado que esto compromete que el encargo no se suspenderá y ante cualquier eventualidad estará asegurando la complacencia del usuario, es así que Miranda, Chamorro y Rubio. (2007), indican que:

Es importante que la institución muestre una cierta colocación de advertir y abastecer de un trabajo rápido, con personal ávido de complacer. Si la institución cae en error debe reactivarse de manera expeditiva y pronta, de éste estilo el vecino estimará en gran medida su conducta y muchas veces percibirá el servicio de mayor calidad, obligado ante el interés con el que la municipalidad contesta a un dilema, alternando una solución. (p. 243)

También es importante mencionar que el Perú todavía adolece de un sistema que mejore la gestión pública que genere eficiencia y un buen servicio y calidad de atención al ciudadano, en el país existen los centros de Mejor Atención al Ciudadano, con sus siglas MAC, donde el Estado a través de un conjunto de entidades ofrece servicios públicos en una misma plataforma integrada para brindar al ciudadano, rapidez, confianza, transparencia y comodidad en un solo lugar, brindando un servicio unificado de atención al ciudadano y un modelo reconocido de buenas prácticas en gestión pública. Sin embargo, solo contamos con 6 centros de mejor atención al ciudadano, estos son el Mac de la provincia de Arequipa, Callao (Mac Bellavista y Ventanilla), Lima (Mac Lima norte y Lima este) y finalmente Piura. Siendo insuficientes dada la creciente afluencia de ciudadanos, pero estamos en ese camino, se espera que se pueda implementar más de estos centros en diferentes provincias y distritos en todo el país.

Dichos centros de atención tienen las siguientes instituciones como el Banco de la Nación, Indecopi, Ministerio del Interior, Superintendencia Nacional de Migraciones, Poder Judicial, Reniec, Sunarp, Sunat, Inpe, Caja Piura, Sedapal y Midis. En el distrito

de Ventanilla el centro MAC además de las instituciones mencionadas anteriormente atiende servicios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, brindando orientación y facilidades en trámites a los contribuyentes y ciudadanos, un gran ejemplo e iniciativa que debería replicarse en muchas municipalidades más en todo el país.

Por otro lado, en el Manual de Mejor Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública (2015), se encuentra que mejorar la atención al ciudadano significa disponer de una administración pública moderna y transparente, ingresar fácilmente a la información que administran las entidades, recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas. Un ciudadano es aquella persona que participa activamente en los procesos electorales, es decir, es el que elige al gobierno mediante su voto. (p.81)

Es por ello, que durante el periodo de una gestión municipal toda persona sin distinción alguna tiene derecho a un buen trato cordial y amable, recibir facilidades al momento de realizar cualquier trámite. En el Perú aún se sigue trabando y obstruyendo los procedimientos, dilatando y extendiendo los plazos de manera innecesaria, tenemos un modelo tradicional que no está adaptado a los cambios modernos de nuestra sociedad.

En cuanto a los conceptos de las dimensiones de la variable calidad de atención al ciudadano, para tal efecto la primera dimensión encontramos lo estudiado por Fernández (2003), en cuanto a la expectativa se debe modificar el modelo tradicional de atención, se debe buscar migrar a una gestión por procesos. Esto permitirá tener mejores expectativas de calidad total que abarca más que prestaciones de un producto, si no que persigue la satisfacción y para ello debe haber una gestión estable y eficiente. El proceso de modernización del estado, aquí cumple un rol muy importante la informática y los TICs. (p.271)

Por otro lado, para la segunda dimensión tenemos a Prieto (2014) respecto a la calidad de la atención al ciudadano refiere que:

La satisfacción del usuario es la razón de ser de toda entidad, y para él se debe aunar ahínco en la asistencia de una función insuperable, a través de un vínculo interpersonal victorioso. Todo empleado de la institución es apoderado y vocero frente al usuario de su función, que transluce en él su identidad, su temperamento, haciéndolo sentir único en el sector, ya que la calidad en el servicio hará que el beneficiario se encuentre a gusto porque

le brinda entendimiento, con base en el discernimiento de los servicios que presenta. (p. 129)

Seguidamente en lo concerniente a la tercera dimensión es importante mencionar a Koontz y O'Donnel (1998), respecto a la eficiencia dentro de la gestión “Es el resultado de los objetivos con la menor suma de recursos, la eficiencia implica operar de una forma en la cual se utilicen de la manera más adecuada posible todos los recursos”. Es decir, es la habilidad de gestión para maximizar los resultados usando el más mínimo de los recursos en el más corto tiempo posible. (p.132)

Por último, la cuarta dimensión encontramos lo investigado por la OMS (2011), expone que calidad es la percepción del trato que se brinda en el aquí y el ahora en relación al nivel básico de atención, eso quiere decir que este trato o atención que recibe cada persona no es percibida por todos de la misma manera o al mismo nivel, ya que no es uniforme, por ejemplo los ancianos, las mujeres embarazadas, o personas discapacitadas tienen tratos preferenciales, sin embargo, no en todos los países se acoge eso. Ruiz (2011), expresó que la percepción de la calidad en la atención genera bienestar social de los pueblos por ello es importante que sea considerado como prioritario dentro de los planes de desarrollo de toda sociedad. (p. 71)

Por otro lado, Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), sostienen que el modelo Servqual nos permite medir la calidad del servicio, proporcionando información detallada sobre opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces, es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Indica que calidad es producir un bien o servicio bueno, hacer las cosas de manera correcta, es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección, si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad.

En este contexto, la investigación plantea el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la

municipalidad distrital de Los Olivos, 2020? Así como los siguientes problemas específicos, ¿Qué relación existe entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020? ¿Qué relación existe entre la organización y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020? ¿Qué relación existe entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020? ¿Qué relación existe entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020?

Así mismo, tenemos la siguiente justificación teórica ya que el estudio será valioso porque se procura indagar de forma congruente y puntual la concomitancia que existe entre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano teniendo en cuenta la proximidad que existe entre la autoridad y la población. Es importante conocer, evaluar y analizar de la mano con el sustento de diferentes teorías que nos permite sostener las variables de estudio. Del mismo modo, contribuirá directamente a la Municipalidad Distrital de Los Olivos para comprender con mayores especificaciones los progresos cosechados en su gestión y servir como un insumo para la presentación de un modelo local de calidad de atención al ciudadano, posibilitando planificar, organizar, direccionar y controlar el desarrollo económico, político y social en su forma más democrática.

De modo similar presentamos la Justificación práctica dado que persigue realizar un análisis partiendo desde los involucrados directamente que genera la problemática presentada, para pretender resolver y dar alternativas de solución en beneficio de la población de estudio, otorgando preponderancia e implementando orden de los mismos, en razón que se involucren activamente y que la municipalidad mejore su gestión municipal dirigido a promover la calidad de atención al ciudadano. Además, servirá de estímulo para otros investigadores, y podrá ser tomada en cuenta como antecedente de estudio para el desarrollo de futuras investigaciones donde se evalúen problemáticas similares.

En esa misma línea de ideas, es preciso indicar la Justificación metodológica sustentándose partir de la teoría científica cumpliendo rigurosamente con los procedimientos de adecuación, fundamentación y validación. Así mismo, los instrumentos nos proveerán de resultados veraces y coherentes que van en sintonía con el tipo y diseño de la investigación, sin dejar de mencionar la respectiva operacionalización de las variables. Del mismo modo, se contrastará los resultados obtenidos el cual nos

permitirá llegar a diversas conclusiones y recomendaciones. Procurando la posibilidad de diseñar estrategias de mejora continua, tanto en la gestión municipal como en elevar los índices de la calidad de atención al ciudadano.

Debido a ello el estudio plantea el siguiente objetivo general. Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Así como los siguientes objetivos específicos. Determinar la relación que existe entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Determinar la relación que existe entre la organización y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Determinar la relación que existe entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Determinar la relación que existe entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

También se plantea la siguiente hipótesis general. Existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Así como las siguientes hipótesis específicas. Existe relación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Existe relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Existe relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Existe relación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación concierne al tipo básico, ya que se realizará para alcanzar recientes conocimientos con un fin práctico, específico e inmediato. Para Hernández, Fernández y Batista (2014) “Se coloca a entender y busca la resolución de problemas amplios y de utilidad absoluta” (p.136). Así mismo, “es una investigación básica porque indaga delimitar las peculiaridades, las particularidades y los perfiles de individuos, asociaciones, agrupaciones, tratamiento, objetos o cualquier otro fenómeno que se supedita a una observación”. El tipo de investigación mencionado permite observar y medir las variables gestión municipal y calidad de atención al ciudadano. El método es hipotético deductivo, porque se cimienta en la observación de fenómenos para luego crear hipótesis para exponer dichos fenómenos.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal y nivel correlacional, con enfoque cuantitativo ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Tal como menciona Hernández et al. (2014) “la investigación que se ejecuta sin manipular voluntariamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables” (p.149).

La utilidad principal es comprender cómo se puede comportar un concepto o una variable al percatarse el comportamiento de otras variables relacionadas, si dos variables están correlacionadas, y se conoce la magnitud de su asociación, es posible predecir el valor aproximado de una variable, sabiendo qué valor tiene la otra, para un universo determinado. Si no existe correlación quiere decir que entre los conceptos o variables fluctúan sin seguir un comportamiento sistemático entre sí. Hernández et al. (2014), es transversal ya que su finalidad es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151).

Gráficamente se denota:

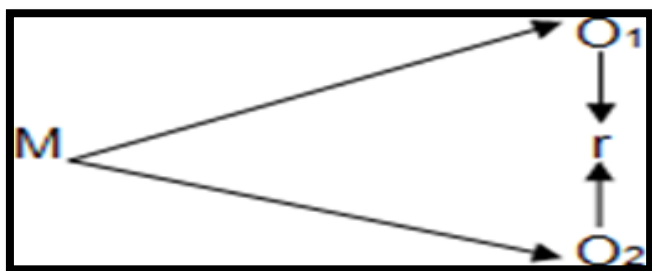


Figura 1. Interrelación de las variables

Dónde:

M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1 – Gestión Municipal.

O2 = Variable 2 – Calidad de atención al ciudadano.

r = Relación entre variables

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión Municipal

Terry (2012), refiere que gestión municipal es un proceso singular que radica en planear, organizar, dirigir y controlar, dirigidos para conseguir objetivos declarados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (p.84)

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Planeamiento	Objetivos	1,2,3,4		
	Recursos		(5) totalmente de	Alta
	Gerencia		acuerdo	(60 – 80)

Organización	Estructura	5,6,7,8	(4) de acuerdo	
	Recursos humanos		(3) ni de acuerdo ni	Media
	Asignación de tareas		en desacuerdo	(38 – 59)
Dirección	Liderazgo	9,10,11,12	(2) en desacuerdo	
	Comunicación		(1) totalmente en	Baja
	Manejo de conflictos		desacuerdo	(16 – 37)
Control	Supervisión	13,14,15,16		
	Evaluación			
	Monitoreo			

Variable 2: Calidad de atención al ciudadano

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), definen la calidad de atención al ciudadano como el sentimiento de satisfacción de manera eficiente que permite tener una holgura de la divergencia o disconformidad que hay entre las expectativas de un deseo de los usuarios y sus percepciones” (p.121).

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de atención al ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Satisfacción	Confiabilidad	17,18,19,20		
	Capacidad de respuesta			Alta (60 – 80)
	Empatía		(5) Siempre	
Eficiencia	Tiempo	21,22,23,24	(4) Casi siempre	Media
	Procesos		(3) A veces	(38 – 59)
	Resultados		(2) Casi nunca	
Percepción	Interés	25,26,27,28	(1) Nunca	Baja
	Conocimiento			(16 – 37)
	Actitud			

Expectativas	Credibilidad	29,30,31,32
	Cortesía	
	Comunicación	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para Hernández et al (2014), refiere que la población, es la suma de objetos o seres humanos con características idénticas que se puede agrupar como un conjunto finito o infinito. Se consideraron 83 administrativos.

Tabla 3

Población de administrativos

GRUPO ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS	
Hombres	52
Mujeres	31
TOTAL	83

Del mismo modo Mejía. (2005), indica que la población se conforma por “aquellos que poseen las características compatibles y susceptibles a ser estudiadas, descansando en el principio de que las partes simbolizan al todo y por tal son las características que definen a la población de la cual fue extraída” (p.56).

2.3.2. Muestra

La muestra censal, se usa para un número accesible de personas para trabajar. Sin embargo, para Hernández et al (2010), indicaron que “la muestra censal viene a ser toda la población, este tipo de método se usa cuando se necesita saber las opiniones de toda la población que es de fácil acceso” (p. 213).

2.3.3. Muestreo

La presente investigación utilizará el muestreo no probabilístico, intencionado, por criterio y conveniencia del investigador. Según Bernal (2006), es donde el indagador elige según su propio criterio sin ninguna regla matemática o estadística. El investigador

pretende que la muestra sea lo más representativa posible para lo cual es indispensable que domine objetivamente las características de la población.

La población comprendida para la presente investigación labora en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, según el registro del personal activo, es decir, los que no se encuentran sancionados ni de vacaciones.

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

2.4.1. Técnica

La encuesta evaluará las dos variables y a su vez sus propias dimensiones, cuatro para la variable 1 y cuatro dimensiones para la variable 2. Se presentará un cuadro de especificaciones con el fin de recoger la información de ambos instrumentos, de acuerdo con Hernández et al (2014).

Se usará la técnica de la encuesta, es decir, se recolectará los datos directamente de la muestra en forma anónima y confidencial. Creswell (2009), determinó a la encuesta como:

El diseño que proporciona un proyecto para perpetrar un resultado numérico de tendencias, actitudes u opiniones de una población, examinando una muestra de ella, es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizado como una técnica cuantitativa para recabar, a través de preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas. (p.258)

2.4.2. Instrumentos

Se utilizó fuentes de información primaria porque se dará por contacto directo con el sujeto de estudio, por lo que se utilizó el cuestionario. La recopilación de información es mediante la encuesta. Carrasco (2006), está dirigida a los administrativos del área de atención al ciudadano y trámite documentario que laboran en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Ficha técnica del instrumento que mide la variable gestión municipal

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre gestión municipal
Autor y año	Fabián Ríos, Patrick Pool 2020.

Universo de estudio	Municipalidad Distrital de Los Olivos - Áreas de atención al ciudadano y tramite documentario
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	83
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	2020
Escala de medición	Ordinal

Ficha técnica del instrumento que mide la variable calidad de atención al ciudadano

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre calidad de atención al ciudadano
Autor y año	Fabián Ríos, Patrick Pool 2020.
Universo de estudio	Municipalidad Distrital de Los Olivos - Áreas de atención al ciudadano y tramite documentario
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	83
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	2020
Escala de medición	Ordinal

2.4.3. Validez

Para determinar la validez del instrumento se recurrió a la técnica del juicio de expertos, los cuales verificaron si los indicadores que se tomaron para la recolección de datos proporcionan suficiente información para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Dictamen
01	Doctor	Guizado Oscco, Felipe.	Aplicable
01	Doctor	Fabián Falcón, Carlos Humberto.	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad

En lo que respecta a la confiabilidad Hernández et al (2014), precisaron que “La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Para obtener esta confiabilidad se empleó el Coeficiente de Alfa de Cronbach con la finalidad de hallar consistencia del constructo en función de lo que se pretende investigar, de acuerdo a la medición con promedios que permiten obtener datos certeros (p.200).

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables de estudio

Variabes	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Gestión municipal	,884	16
Calidad de atención al ciudadano	,928	16

2.5. Procedimiento

La encuesta es un medio probatorio de respuestas cuantitativas por su alta fiabilidad, los usuarios lo utilizan de manera permanente y que lleva a cabo a una muestra de personas.

Del mismo modo, la encuesta evalúa las dos variables y a su vez sus propias dimensiones cotejando la consistencia del instrumento en relación al objetivo de la investigación. La técnica de la encuesta es propia de las investigaciones cuantitativas, se caracteriza por su estandarización e unidad como la forma de construir sus preguntas como en la aplicación ya que a esta técnica le corresponde como instrumento el cuestionario de preguntas, Hernández et al (2014).

2.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa SPSS Versión 25, ya sea para la parte deductiva como para la parte inductiva. Se elaborará tablas de frecuencias y sus respectivas figuras, con sus correspondientes porcentajes, tanto en tablas como en figuras.

Luego de recabar los datos, se realizará la codificación, elaboración y transferencia a la matriz de datos, se procederá al guardarlo en un archivo de Excel. Previamente al análisis se desarrollará una serie de revisiones para observar si se encuentran errores para poder establecer la corrección inmediata. La información procesada se analizó de forma analítica y descriptiva, para compararlos con las hipótesis formuladas.

Utilizaremos para nuestra tesis el análisis estadístico Rho de Spearman.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Figura 2. Correlacional de Spearman

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se veló por la conservación del anonimato de los administrativos encuestados y la confidencialidad de los datos obtenidos. Sin embargo, si los resultados de un administrativo reflejan que se encuentra en una situación de riesgo, el investigador se comunicara con el área especializada. Además, el contenido del estudio es de total autoría del investigador, procurando evitar el plagio. Se ha considerado las citas bibliográficas de cada aporte teórico científico humanista referente a la presente investigación considerando el APA 6. Una vez realizada la coordinación respectiva con las autoridades de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, los administrativos seleccionadas se les solicitó su colaboración para participar en la investigación, se le brindó la información correspondiente a la aplicación del instrumento, dándole a conocer los fines de la investigación, así como el carácter anónimo.

III. Resultados

Los resultados a nivel de la descripción muestran cada uno de niveles de las variables.

Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 6

Niveles de la gestión municipal en la municipalidad distrital de Los Olivos

GESTIÓN MUNICIPAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	8	9,6	9,6	9,6
	Regular	53	63,9	63,9	73,5
	Buena	22	26,5	26,5	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

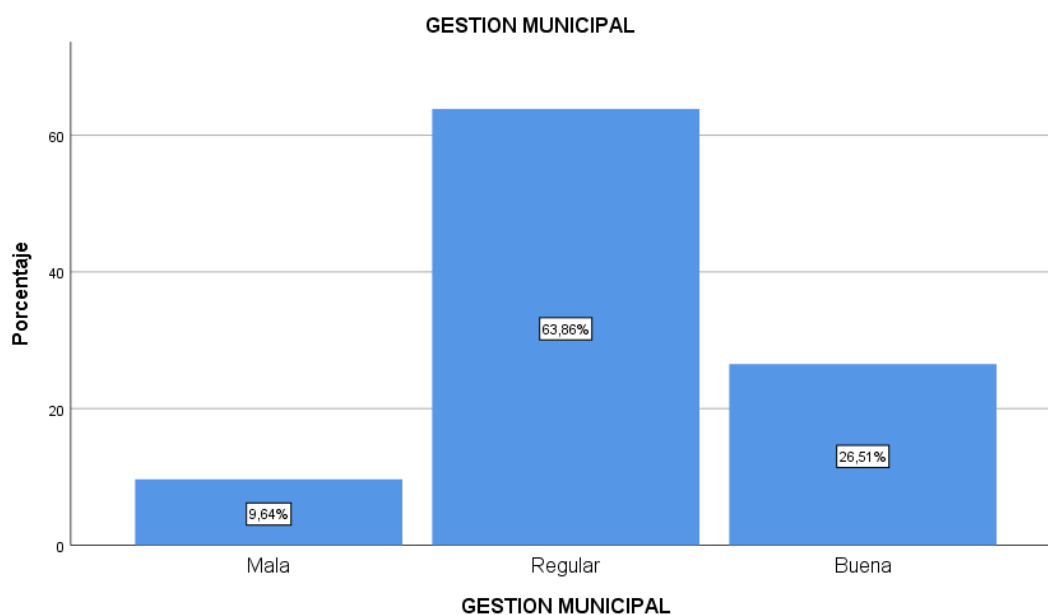


Figura 3. Niveles de la gestión municipal en la municipalidad distrital de Los Olivos

Interpretación

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 63,86% de los trabajadores consideran regular la gestión municipal, mientras que el 26,51% opinan que es buena y el 9,64% señala que es mala la gestión municipal en la municipalidad distrital de Los Olivos

Tabla 7

Niveles de planeamiento en la municipalidad distrital de Los Olivos

PLANEAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	10	12,0	12,0	12,0
	Regular	52	62,7	62,7	74,7
	Buena	21	25,3	25,3	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

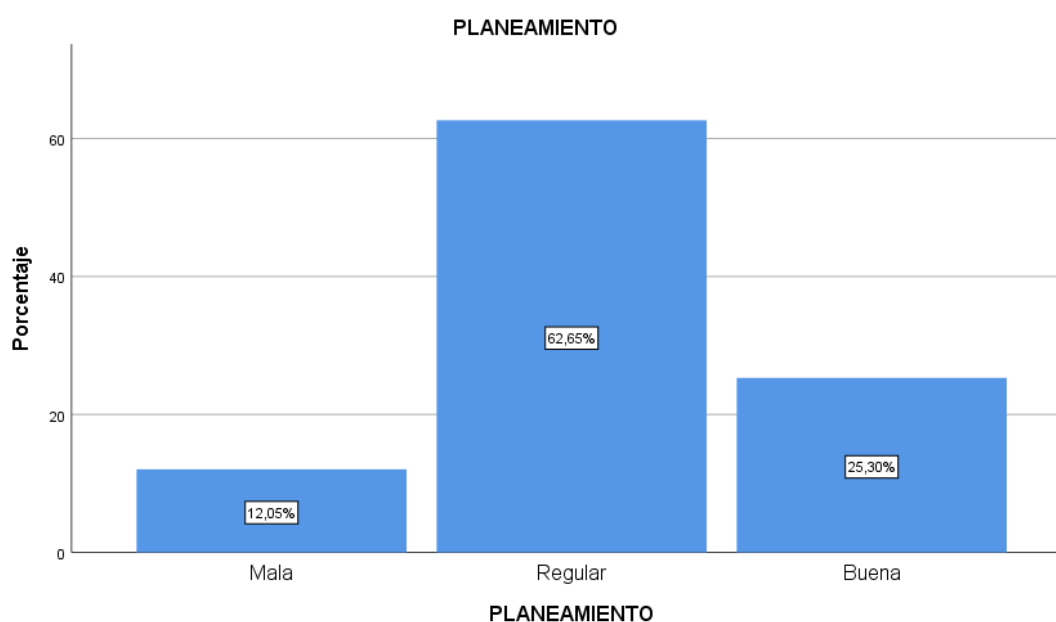


Figura 4. Niveles de planeamiento en la municipalidad distrital de Los Olivos

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 62,7% de los trabajadores consideran regular el planeamiento, mientras que el 25,30 % opinan que es bueno y el 12,05 % señala que es malo el planeamiento en la municipalidad distrital de Los Olivos 2020.

Tabla 8

Niveles de organización en la municipalidad distrital de Los Olivos

ORGANIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	14,5	14,5	14,5
	Regular	54	65,1	65,1	79,5
	Buena	17	20,5	20,5	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

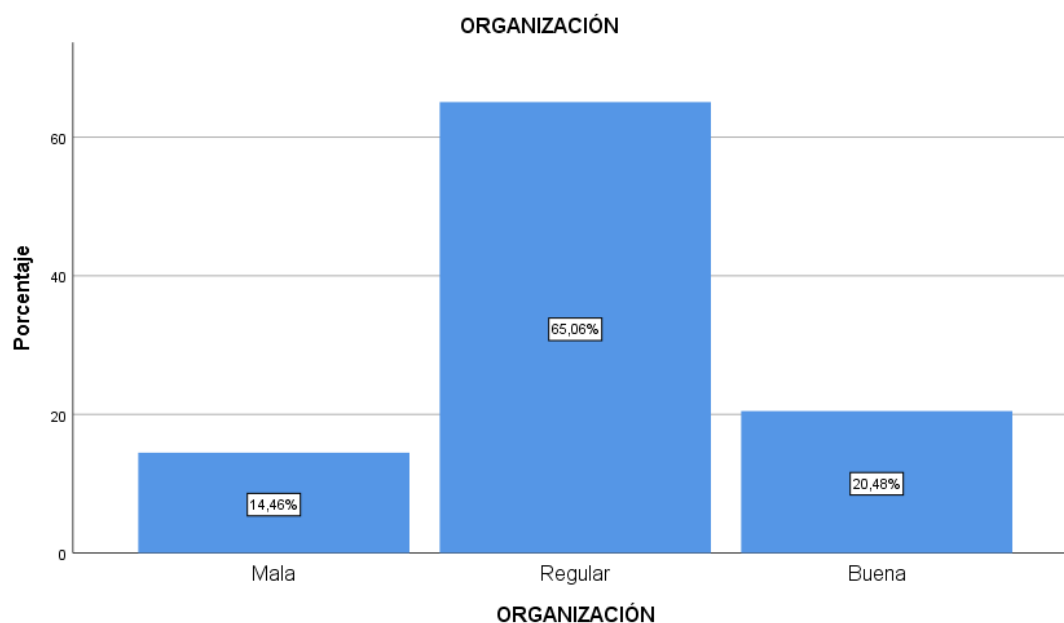


Figura 5. Niveles de la organización en la municipalidad distrital de Los Olivos

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 65,06% de los trabajadores consideran regular la dirección, mientras que el 20,5% opinan que es bueno y el 14,5 % señala que es mala la organización en la municipalidad distrital de Los Olivos 2020

Tabla 9

Niveles de Dirección en la municipalidad distrital de Los Olivos

DIRECCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	18	21,7	21,7	21,7
	Regular	46	55,4	55,4	77,1
	Buena	19	22,9	22,9	100,0

Total	83	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

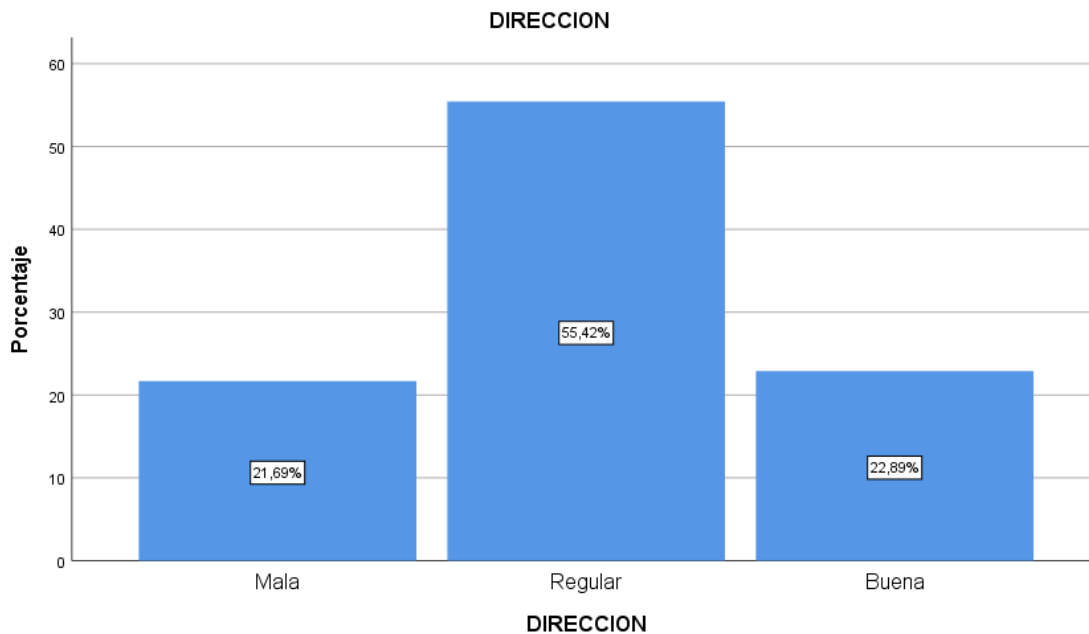


Figura 6. Niveles de dirección en la municipalidad distrital de Los Olivos

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 55,42% de los trabajadores consideran regular la dirección, mientras que el 22,89% opinan que es bueno y el 21,69% señala que es mala la dirección en la municipalidad distrital de Los Olivos 2020

Tabla 10

Niveles de Control en la municipalidad distrital de Los Olivos

		CONTROL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	7	8,4	8,4	8,4
	Regular	55	66,3	66,3	74,7
	Buena	21	25,3	25,3	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

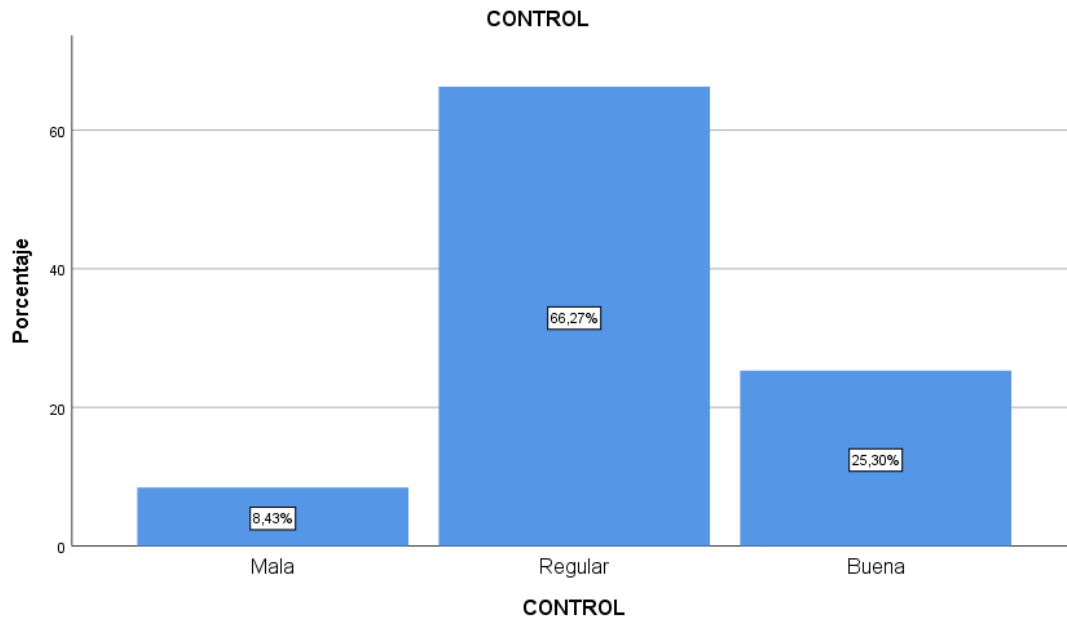


Figura 7. Niveles del control en la municipalidad distrital de Los Olivos

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 66,27% de los trabajadores consideran regular el control, mientras que el 25,30% opinan que es bueno y el 8,43% señala que es malo el control en la municipalidad distrital de Los Olivos 2020

Tabla 11

Niveles de Calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	3,6	3,6	3,6
	Regular	35	42,2	42,2	45,8
	Buena	45	54,2	54,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

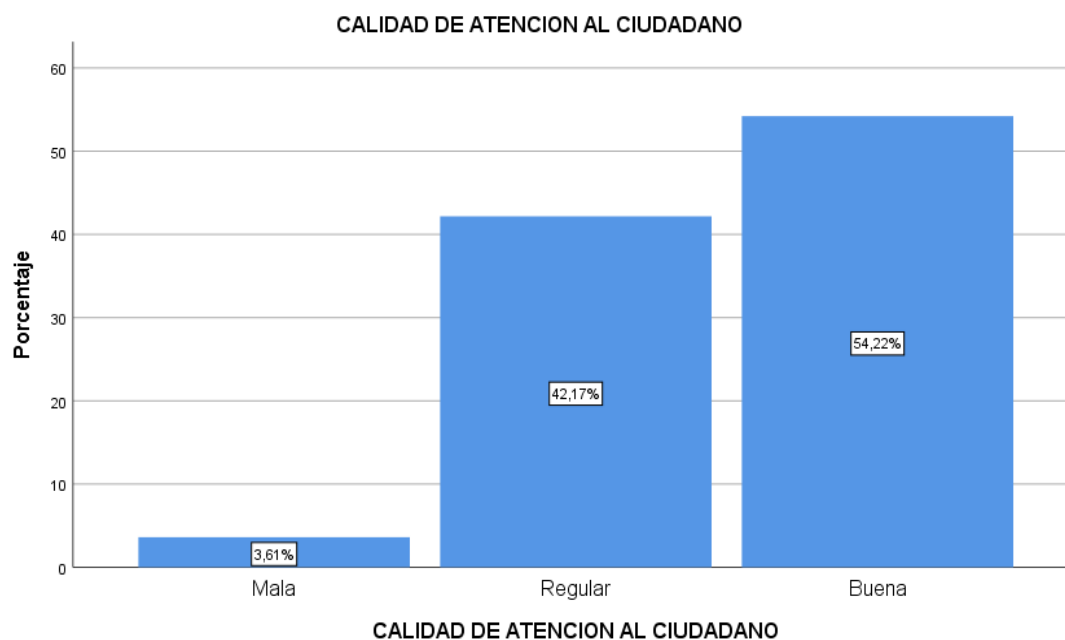


Figura 8. Niveles de calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos

Los datos encontrados se pueden analizar señalando que el 54,22% de los trabajadores consideran buena calidad de atención al ciudadano, mientras que el 42,17% opinan que es regular y el 3,61 % señala que es mala la calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos 2020

Seguidamente se presenta el contraste entre las hipótesis de la investigación, con los resultados inferenciales.

Hipótesis general

Ho: No Existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

H1: Existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Confianza del: 95%; $\alpha = 0.05$

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano
CORRELACIONES

			GESTIÓN MUNICIPAL	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Rho de Spearman	GESTIÓN MUNICIPAL	Coefficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coefficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,432** la que se encuentra dentro del rango de positiva alta, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$ resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

H1: Existe relación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Confianza al: 95%; $\alpha = 0.05$

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos

CORRELACIONES

			CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PLANEAMIE NTO
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coeficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	PLANEAMIENTO	Coeficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,420** la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$ resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

H1: Existe relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Tabla 14

Coeficiente de correlación entre la organización y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos

CORRELACIONES

			CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORGANIZA CIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coeficiente de correlación	1,000	,370**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	83	83

ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,370**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	83	83

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

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,370** la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un $p = 0.001 < 0.05$ resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

H1: Existe relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Tabla 15

Coeficiente de correlación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos

CORRELACIONES

			CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	DIRECCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coeficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	DIRECCION	Coeficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,447** la que se encuentra dentro del rango de positiva media, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$ resultado que

permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Hipótesis específica 4

Ho: No Existe relación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

H1: Existe relación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

Confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Tabla 16

Coefficiente de correlación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos

CORRELACIONES				
			CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONTROL
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	CONTROL	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

La prueba estadística presenta un coeficiente de ,416** la que se encuentra dentro del rango de positiva moderada, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$, resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.

IV. Discusión

Luego de procesados los datos, se obtienen los resultados de la hipótesis general donde la prueba estadística presenta un coeficiente de ,432** la que se encuentra dentro del rango de positiva alta, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$ Por tanto se puede afirmar que existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Resultados que se contrastan con los hallazgos encontrados por Regalado (2017) que, teniendo como objetivo de describir la calidad del servicio percibido por los usuarios de relaciones exteriores en el centro de atención al ciudadano, a partir de ello concluye que existe un buen nivel de calidad, los resultados demostraron que de los 75 encuestados el 77.6% está satisfecho y el 22.4% no se encuentra satisfecho. Así mismo los resultados encontrados por Pardo (2018) donde su objetivo fue determinar la relación entre la gestión municipal territorial y la satisfacción ciudadana, para ello concluye que si existe una relación positiva entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana, esto indica que la gestión municipal con enfoque territorial que se realiza en la Municipalidad Provincial de Cajatambo es un nivel medio, se relaciona con la satisfacción ciudadana en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura.

Para la hipótesis específica 1 se encuentra un coeficiente de ,420** la que se permite percibir una correlación positiva baja, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$ resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Estos resultados se alinean a los encontrados por Carrasco (2017) cuyo objetivo de estudio fue constituir la vinculación que hay entre gestión municipal y los procesos administrativos de licencias de edificación, el cual concluye que se determinó que existe una relación de ambas variables, pues los resultados determinaron que la gestión municipal no es adecuada, dado a que un 60 % de los encuestados no la aceptan, los trámites para emitir licencias no son tan efectivos cuya percepción es media debido a que un 46, 67 % manifiesta que no se verifica, ni supervisan los permisos que se conceden.

Así mismo se tiene los resultados para la hipótesis específica 2 donde la prueba estadística presenta un coeficiente de ,370** la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un $p = 0.001 < 0.05$ resultado que permite afirmar

la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Inga (2019) quien tiene como objetivo de investigación la de determinar la relación entre la gestión municipal y la participación ciudadana, obteniendo la siguiente conclusión que, a realizar el contraste de la hipótesis general, se encuentra evidencias suficientes para afirmar que la gestión municipal tiene relación positiva y significativa con la participación ciudadana ($r_s = 0.833$, $p < 0.05$).

También para hipótesis específica 3 se tiene que la prueba estadística presenta un coeficiente de $,447^{**}$ la que se encuentra dentro del rango de positiva media, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$ resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Estos resultados tiene contraste con los encontrados por Fernández (2016) quien tiene como objetivo de su investigación la de medir la satisfacción de los clientes/usuarios del departamento de recaudación de la Municipalidad de Berisso, concluyó que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo el 54%, por tanto, la investigación surge con la voluntad y disposición de los ciudadanos contribuyentes, esto quiere decir que se relacionan con el tipo de servicio, por ende la significancia de la recaudación está conectado a la satisfacción y atención del cliente.

Finalmente, los resultados para la hipótesis específica 4, se tiene que la prueba estadística presenta un coeficiente de $,416^{**}$ la que se encuentra dentro del rango de positiva moderada, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$, resultado que permite afirmar la existencia de una correlación. Por tanto, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general: Existe relación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Hallazgos alineados a los encontrados por Rocca (2016) cuyo estudio tiene como objetivo general de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso en relación con las siguientes cinco dimensiones, elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, por ello se concluye que la satisfacción total de los usuarios del departamento de obras se encuentra entre satisfecho y algo satisfecho, dado a que el resultado de respuesta total obtenido alcanzo el valor de $-0,0873$.

V. Conclusiones

Primero

Existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020, dado que los resultados muestran un coeficiente de ,432** la que se encuentra dentro del rango de positiva alta y la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$

Segundo

Existe relación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020, por los resultados obtenidos con un coeficiente de ,420** considerada como correlación positiva baja, y la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$

Tercera

Existe relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano En la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Donde la prueba estadística presenta un coeficiente de ,370** la que se encuentra dentro del rango de positiva baja, la significancia muestra un $p = 0.001 < 0.05$

Cuarta

Existe relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Se tiene un coeficiente de ,447** la que se encuentra dentro del rango de positiva media, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$

Quinta

Existe relación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020. Según los resultados se tiene un coeficiente de ,416** la que se encuentra dentro del rango de positiva moderada, la significancia muestra un $p = 0.000 < 0.05$

VI. Recomendaciones

Primera

A las autoridades y gerentes de las instituciones municipales como conductores y gestores considerar la gran importancia de realizar una buena gestión municipal, dado que ésta repercute directamente en la apreciación del público a través de sus satisfacción y percepción sobre calidad de atención al ciudadano y la razón política, legal y social es fundamentalmente la gestión para la atención al ciudadano. Esto queda demostrado en el estudio al establecer la relación directa entre estas dos variables.

Segunda

A los directivos y funcionarios de cada una de las áreas de las instituciones municipales poner énfasis en hacer gestión municipal bajo los parámetros del trabajo con responsabilidad y visión en los aspectos de planeamiento, organización, dirección y control, en función de la calidad de atención al ciudadano.

Tercera

A los colaboradores y trabajadores municipales, tener en cuenta que la gestión municipal lo realizan todos y cada uno de los integrantes de la institución municipal y ésta se realiza en función del bienestar y satisfacción del usuario, del ciudadano, por ello cada actividad que se realice tiene que tener las exigencias de calidad de la población no solo exige, sino que la merece.

Cuarta

A las personas que hacen estudios e investigación desarrollar proyectos de investigación considerando las variables de gestión municipal y calidad de atención al ciudadano, dado que existe varios aspectos a profundizar y por ende plantear mayores propuestas.

Referencias

- Arobes, S. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Perú. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. (3ra edición). México. Editorial Person Prentice Hall. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Borge, L. (2015). Strong politicians, small déficits: evidence from norwegian local
- Cámara De Comercio De Lima (2016) Campaña Perú sin obstáculos: Publicación. Perú. Recuperado de www.perusinobstaculos.pe
- Carpio, M. J. (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 Cesar Vallejo, Piura, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Perú. Editorial San Marcos. Recuperado de http://www.perueduca.pe/inicio?p_p_state=maximized&p_p_mode=view&saveLastPath=0&_58_struts_action=%2Flogin%2Flogin&p_p_
- Carrasco, J. A. (2017). Gestión municipal y su relación con los procesos administrativos en la licencia de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017. (Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo, Tarapoto, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12835/carra>
- Cázares, A. (2013). El acceso a la información gubernamental: análisis empírico de políticas de transparencia en cuatro países centroamericanos. Recuperado de http://www.revistadegestionpublica.cl/Vol_II_No_2/RiosCejudo.pdf
- Creswell, J. (2009). Research design. Qualitative, quantitative and mixed method approaches. University of Nebraska-Lincoln. Third Edition. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/361658431/Cresswel-2009-Diseno-de-Investigacion-Metodos-Cualitativo-Cuantitativo-y-Mixto>

Comisión Económica Para América Latina y el Caribe – CEPAL. (2018). Recuperado de <https://www.cepal.org/es>

Constitución Política del Perú (2019). Lima - Perú. Editorial Openbook.

Cuevas, E. (2005). Orientación educativa de atención a la diversidad y educación inclusiva. España. Editorial graos. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Cutberto, M. Rocha, D. y Martínez, M. (2015). El modelo de gobierno abierto en América Latina. Paralelismo de las políticas públicas de transparencia y la corrupción. Recuperado de <https://doi.org/10.17141/iconos.53.2015.1565>

Decreto Legislativo N° 1256. (2016). Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. Publicado en el diario oficial "El Peruano" el 8 de diciembre de 2016. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1562627/Decreto+Legislativo+1256+que+aprueba+la+Ley+de+Prevenci%C3%B3n+y+Eliminaci%C3%B3n+de+Barreras+Burocr%C3%A1ticas.pdf/2f7a8f0f-4252-b541-b9dd-c69ce0f37596>

Fernández, M. (2003). El control fundamento de la gestión por procesos y la calidad total. España. Editorial Graficas Dehon.

Fernández, M. A. (2016). Los servicios de atención al ciudadano por parte del sector público, un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina). Recuperado de <http://r.ago.ubaar/fies/doad/tesi/mestri/201>

Ganoza, L. (2016). Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión administrativa de la municipalidad de Puerto Eten 2015-2020. (Tesis de maestría, Universidad de ciencias aplicadas, Lima, Perú). Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/575864/T>

García, J. (2014). Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las administraciones públicas. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81832222006>

- García, R. y García, M. (2010). La gestión para resultados en el desarrollo, avances y desafíos en América Latina y el Caribe. Perú. Banco interamericano de desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Hampton, D. (2011). Administración. 3° edición. México. Editorial McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huisa, T. (2015). Planificación y Organización. Perú. Fondo Editorial de la Universidad Alas Peruanas. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Planificaci%C3%B3ny%20Organizaci%C3%B3n.pdf>
- INEI – Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2018. Perú. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1636/libro.pdf
- Inga, P. (2019). Gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. (Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/36031>
- Jiménez, W. (2016). Teoría administrativa. 9° edición. México. Editorial Pearson.
- Koontz, H. y O'Donnell, C. (1998). Administración, una perspectiva global. 11° edición. México. Editorial McGraw-Hill.
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE. (2018). Recuperado de <https://www.oecd.org/latin-america/inicio/>
- Ley Orgánica de Municipalidades – ley N° 27972. (06 de mayo de 2003). Sistema Peruano de Información Jurídica. pp. 7 – 8. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formula_cion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

- Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI – Ley N° 25868. (24 de noviembre de 1992). Diario oficial El Peruano. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/dl25868.pdf>
- Ley N° 27444. Texto Único Ordenando de Ley del Procedimiento Administrativo General. (20 de marzo de 2017). Diario oficial El Peruano. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1562772/Texto+%C3%9Anico+Ordenado+de+la+Ley+N%C2%BA+27444.pdf/a0e63da4-3c3c-bcdc-100a-a4ca6e5affd7>
- Louffat, D. (2012). Administrative planning. 2ª edición. México. Editorial Limusa.
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. 3º edición. Perú. Esan ediciones.
- Mejor Atención al Ciudadano – MAC. Perú. Recuperado de <http://www.mac.pe/>
- Mejía, M. E. (2005). Metodología de la investigación. Lima, Perú. Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Miranda, F. Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. España. Editorial Delta Publicaciones. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-gestion-de-la-calidad/9788496477643/>
- Navarro, O. (2009). El ABC del Gobierno Municipal. (3a Ed.) México.
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima – Perú: Ed. Pirámide
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2011). Recuperado de <https://www.who.int/es>
- Pardo, C. C. (2018). Gestión municipal y satisfacción ciudadana en la Provincia de Cajatambo, Lima 2017. (Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12910/Pardo_HCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Parasuraman, A. Zethaml, v. y Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. España. Editorial Díaz de Santos. Recuperado de <https://www.editdiazdesantos.com/libros/zeithaml-valarie-a-calidad-total-en-la-gestion-de-servicios-L03000610801.html>
- Patiño, J. y Carrasquilla, G. (2002). La calidad de la atención. Colombia. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=FO3WmQBw0D0C&pg=PA157&lpg=PA157&dq=pati%C3%B1o+y+carrasquilla+\(2002\)+atencion+al+ciudadano&source=bl&ots=_yA0DCC](https://books.google.com.pe/books?id=FO3WmQBw0D0C&pg=PA157&lpg=PA157&dq=pati%C3%B1o+y+carrasquilla+(2002)+atencion+al+ciudadano&source=bl&ots=_yA0DCC)
- Pedraza, N., Lavín, J., Gonzáles, A. y Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/>
- Pérez, L. A. (2016). Los gobiernos municipales como agentes del desarrollo social: el caso del H. ayuntamiento de Tijuana 2014-2016. (Tesis de maestría, Universidad El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, B.C., México). Recuperado de <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2016/11/TESIS-P%C3%A9rez-Trujillo-Laura-Alejandra.pdf>
- Peruzzotti, E. (2008). La democracia representativa como política mediada: repensando los vínculos entre representación y participación. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/debatesensociologia/article/view/2539/248>
- Porras, A. y Gonzales, H.J. (2008). Formación para la administración municipal basada en la participación popular protagónica. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-9984200800
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (20 de enero 2013). Diario oficial El Peruano, pp. 3-5. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Regalado, G. E. (2017). Calidad del servicio en el centro de mejor atención al usuario de Lima Norte 2016. (Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9069/>
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, 2016. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Argentina). Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Document>

Rodríguez, R. (s.f.). Organización municipal e instrumentos de gestión.

Rojas, E. V. (2016). Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de los servicios públicos de los pobladores del Distrito de Cajamarca – 2016. (Tesis doctoral, Universidad Privada César Vallejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18847/rojas>

Rojas, J. E. (2016). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado – Chile, 2015. (Tesis de maestría, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>

Ruiz, M. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Sinaloa, Sinaloa, México). Recuperado de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/>

Terry, T. (2005). Evolución y pensamiento administrativo. Recuperado de <http://html.rincondelvago.com/evolucion-y-pensamiento-administrativo.html>

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). Marketing de servicios. México. Editorial Mc Graw Hill. 5° edición. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/5>

Anexos

ANEXO: A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020

Autor: Fabián Ríos Patrick Pool

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores				
			Variable 1: Gestión Municipal				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
¿Qué relación existe entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020	Existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Planeamiento	Objetivos Recursos Gerencia	1 al 4	Escala Ordinal Likert 5. totalmente de acuerdo 4. de acuerdo 3. ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. en desacuerdo 1. totalmente en desacuerdo	Alta (60-80) Media (38-59) Baja (16-37)
Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1	Organización	Estructura Recursos humanos Asignación de tareas	5 al 8		
¿Qué relación existe entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Existe relación entre el planeamiento y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Dirección	Liderazgo Comunicación Manejo de conflictos	9 al 12		
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2	Control	Supervisión Evaluación Monitoreo	13 al 16		
¿Qué relación existe entre la organización y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe entre la organización y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Existe relación entre la organización y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Variable 2: Calidad de atención al ciudadano				
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Específica 3	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
¿Qué relación existe entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Existe relación entre la dirección y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Satisfacción	Confiabilidad Capacidad de respuesta Empatía	17 al 20	Escala Ordinal Likert (5) Siempre	Alta (60-80) Media (38-59)
Problema Específico 4	Objetivo Específico 4	Hipótesis Específica 4	Eficiencia	Tiempo Procesos Resultados	21 al 24		
¿Qué relación existe entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Existe relación entre el control y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020.	Percepción	Interés Conocimiento Actitud	25 al 28	(4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca	Baja (16-37)
			Expectativa	Credibilidad	29 al 32	(1) Nunca	

				Cortesía	
				Comunicación	
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumento		Estadística a utilizar	
Nivel Descriptivo correlacional	Población 83 administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.	Variable 1 Gestión Municipal Técnica Encuesta	Instrumento Cuestionario Autor: Fabián Ríos Patrick Pool Monitoreo: Constante Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital de Los Olivos Forma de administración: Directa	Descriptiva Frecuencias, porcentaje en tablas y figuras con su interpretación por cada variable y cada hipótesis específica	
Diseño No experimental Transversal	Muestreo No Probabilístico Intencionado	Variable 2 Calidad de atención al ciudadano Técnica Encuesta	Instrumento Cuestionario Autor: Fabián Ríos Patrick Pool Monitoreo: Constante Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital de Los Olivos Forma de administración: Directa	Referencial La prueba estadística en el programa estadístico SPSS 26, así como para medir el grado de correspondencia y del coeficiente de correlación Rho de Spearman	
Método Hipotético deductivo	Muestra Censal a 83 administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.				

Anexo: B
Instrumentos

Cuestionario sobre gestión municipal

Título del trabajo de investigación: Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Licker, de acuerdo a su percepción.

Escala y valor : totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)

	Descripción	1	2	3	4	5
N°	PLANEAMIENTO	totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
1	Al momento de tomar una decisión Usted tiene en cuenta la misión y visión de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, para alcanzar los objetivos establecidos.					
2	Cree Usted que los recursos destinados a su área son utilizados directamente para la mejora continua de la atención al ciudadano.					
3	Considera Usted suficiente los recursos disponibles que cuenta para cumplir sus funciones.					
4	Considera usted que la gerencia municipal promueve buenos servicios a los ciudadanos.					
N°	ORGANIZACIÓN					
5	En cuanto a la estructura de la organización municipal de Los Olivos,					

	¿Usted lo considera adecuado?					
6	Considera Usted que recursos humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.					
7	Usted cree que recursos humanos debería mejorar notablemente sus requerimientos al momento de seleccionar al personal.					
8	Usted considera que la asignación de tareas al personal es proporcional para todos.					
N°	DIRECCIÓN					
9	Considera usted que su jefe inmediato muestra liderazgo para que se alcance una buena atención al ciudadano.					
10	Cree Usted que Existe comunicación constante entre las diversas áreas de la municipalidad.					
11	Cree Usted que se debe mejorar los canales de comunicación entre sus compañeros de trabajo.					
12	Cree Usted que el manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es buena.					
N°	CONTROL					
13	Considera Usted que existe supervisión permanente que le permite mejorar cada día su rendimiento en su trabajo.					
14	Cree Usted que se hacen evaluaciones periódicas al personal del área donde Usted realiza sus funciones.					

15	Considera Usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal.					
16	Usted cree que el monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones.					

Cuestionario sobre calidad de atención al ciudadano

Título del trabajo de investigación: Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Licker, de acuerdo a su percepción.

Escala y valor : nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

	Descripción	1	2	3	4	5
N°	SATISFACCIÓN	nunca	casi nunca	algunas veces	casi siempre	siempre
17	Usted brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.					
18	Usted cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos.					
19	Usted mira al ciudadano con empatía al momento de la atención.					
20	Usted Cree que su nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio.					
N°	EFICIENCIA					

21	Usted considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante.					
22	Usted lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.					
23	Usted se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano.					
24	Considera Usted importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano.					
N°	PERCEPCIÓN					
25	Usted muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones.					
26	Cree Usted que sus conocimientos están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.					
27	Usted considera que su actitud frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos.					
28	Cree Usted que la actitud que muestra frente al ciudadano mejorara la percepción.					
N°	EXPECTATIVAS					
29	Usted siente que su trabajo tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.					
30	Usted ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano.					

31	Usted siente que la cortesía que maneja frente al usuario es lo más adecuado.					
32	Cree Usted que su nivel de comunicación es óptima en el proceso de atención al ciudadano.					

Anexo: C
Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Planeamiento								
1	Al momento de tomar una decisión Usted tiene en cuenta la misión y visión de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, para alcanzar los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que los recursos destinados a su área son utilizados directamente para la mejora continua de la atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	Considera Usted suficiente los recursos disponibles que cuenta para cumplir sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Considera Usted que la gerencia municipal promueve buenos servicios a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Organización								
5	En cuanto a la estructura de la organización municipal de Los Olivos, ¿Usted lo considera adecuado?	✓		✓		✓		
6	Considera Usted que recursos humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.	✓		✓		✓		
7	Usted cree que recursos humanos debería mejorar notablemente sus requerimientos al momento de seleccionar al personal.	✓		✓		✓		
8	Usted considera que la asignación de tareas al personal es proporcional para todos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Dirección								
9	Considera Usted que su jefe inmediato muestra liderazgo para que se alcance una buena atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
10	Cree Usted que existe comunicación constante entre las diversas áreas de la municipalidad.	✓		✓		✓		
11	Cree Usted que se debe mejorar los canales de comunicación entre sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Cree Usted que el manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es buena.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Control								
13	Considera Usted que existe supervisión permanente que le permite mejorar cada día su rendimiento en su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Cree Usted que se hacen evaluaciones periódicas al personal del área donde usted realiza sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Considera Usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal.	✓		✓		✓		
16	Usted cree que el monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DOCENTE METODÓLOGO

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Guizado Oscco Felipe

DNI: 31169557

Especialidad del validador:

25 De Junio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Satisfacción								
17	Usted brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.	✓		✓		✓		
18	Usted cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
19	Usted mira al ciudadano con empatía al momento de la atención.	✓		✓		✓		
20	Usted Cree que su nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Eficiencia								
21	Usted considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante.	✓		✓		✓		
22	Usted lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.	✓		✓		✓		
23	Usted se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano.	✓		✓		✓		
24	Considera Usted importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Percepción								
25	Usted muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
26	Cree Usted que sus conocimientos están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
27	Usted considera que su actitud frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos.	✓		✓		✓		
28	Cree Usted que la actitud que muestra frente al ciudadano mejorara la percepción.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Expectativa								
29	Usted siente que su trabajo tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
30	Usted ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano	✓		✓		✓		
31	Usted siente que la cortesía que maneja frente al usuario es lo más adecuado.	✓		✓		✓		
32	Cree Usted que su nivel de comunicación es óptima en el proceso de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DOCENTE METODÓLOGO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Guizado Oscco Felipe

DNI: 31169557

Especialidad del validador:

25 De Junio del 2020

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Planeamiento								
1	Al momento de tomar una decisión Usted tiene en cuenta la misión y visión de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, para alcanzar los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que los recursos destinados a su área son utilizados directamente para la mejora continua de la atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	Considera Usted suficiente los recursos disponibles que cuenta para cumplir sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Considera Usted que la gerencia municipal promueve buenos servicios a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Organización								
5	En cuanto a la estructura de la organización municipal de Los Olivos, ¿Usted lo considera adecuado?	✓		✓		✓		
6	Considera Usted que recursos humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.	✓		✓		✓		
7	Usted cree que recursos humanos debería mejorar notablemente sus requerimientos al momento de seleccionar al personal.	✓		✓		✓		
8	Usted considera que la asignación de tareas al personal es proporcional para todos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Dirección								
9	Considera Usted que su jefe inmediato muestra liderazgo para que se alcance una buena atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
10	Cree Usted que existe comunicación constante entre las diversas áreas de la municipalidad.	✓		✓		✓		
11	Cree Usted que se debe mejorar los canales de comunicación entre sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Cree Usted que el manejo de conflictos que se presenta en su área de trabajo es buena.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Control								
13	Considera Usted que existe supervisión permanente que le permite mejorar cada día su rendimiento en su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Cree Usted que se hacen evaluaciones periódicas al personal del área donde usted realiza sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Considera Usted que se debería mejorar el proceso de evaluación del personal.	✓		✓		✓		
16	Usted cree que el monitoreo constante promueve un mejor desempeño en sus funciones.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): DOCENTE TEMÁTICO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Fabián Falcón Carlos Humberto

 DNI: 43580084

Especialidad del validador:

25 De Junio del 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Exerto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Satisfacción								
17	Usted brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención.	✓		✓		✓		
18	Usted cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
19	Usted mira al ciudadano con empatía al momento de la atención.	✓		✓		✓		
20	Usted Cree que su nivel de empatía puede mejorar para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Eficiencia								
21	Usted considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante.	✓		✓		✓		
22	Usted lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día.	✓		✓		✓		
23	Usted se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano.	✓		✓		✓		
24	Considera Usted importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Percepción								
25	Usted muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
26	Cree Usted que sus conocimientos están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
27	Usted considera que su actitud frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos.	✓		✓		✓		
28	Cree Usted que la actitud que muestra frente al ciudadano mejorara la percepción.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Expectativa								
29	Usted siente que su trabajo tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
30	Usted ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano.	✓		✓		✓		
31	Usted siente que la cortesía que maneja frente al usuario es lo más adecuado.	✓		✓		✓		
32	Cree Usted que su nivel de comunicación es óptima en el proceso de atención al ciudadano.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DOCENTE TEMÁTICO
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Fabián Falcón Carlos Humberto

DNI: 43580084
Especialidad del validador:
25 De Junio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

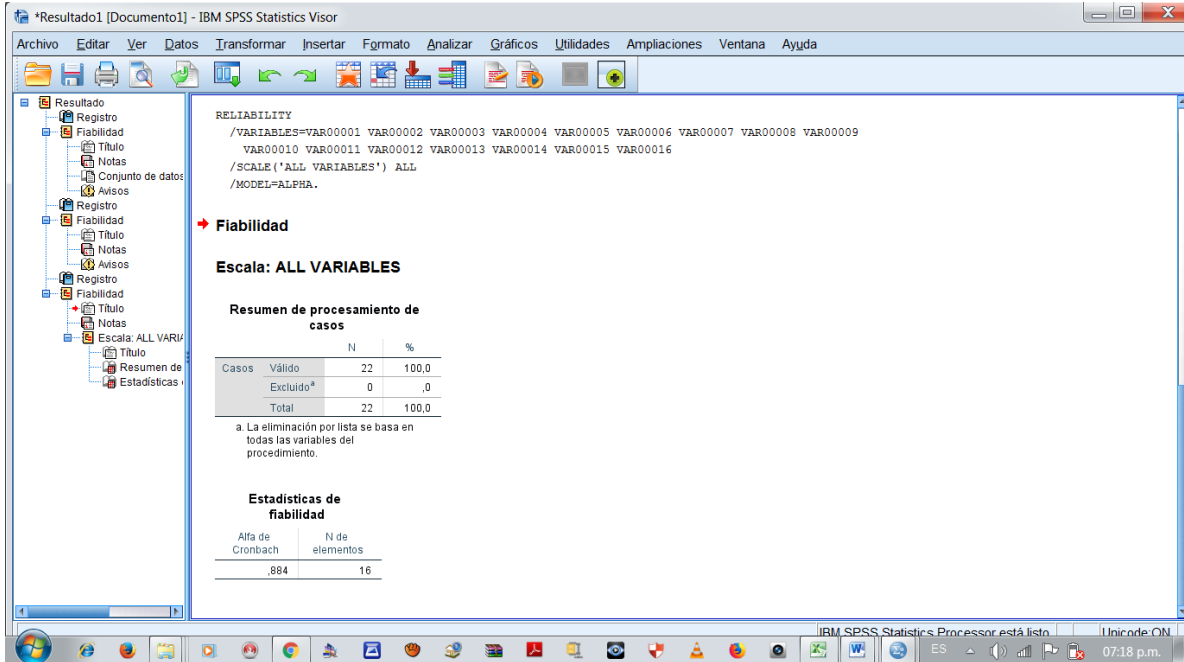
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo: D

Matriz de datos (Excel y/o spss)

Variable 1: Gestión municipal



Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	16



	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
DATOS PARA PRUEBA PILOTO - CONFIABILIDAD																	
	VARIABLE 1 GESTION MUNICIPAL																
	PLANEAMIENTO				ORGANIZACION				DIRECCION				CONTROL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	2	5	3	1	2	5	4	2	1	3	5	3	4	3	3	1	
2	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	2	4	4	5	4	
3	4	4	3	4	3	1	4	4	2	1	4	3	3	4	5	2	
4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	
6	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	
7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	
9	2	3	1	2	3	3	5	2	2	3	5	2	2	4	5	3	
10	4	2	5	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	
11	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
12	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	
14	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	
15	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	4	5	3	
16	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	
18	4	5	3	2	3	4	5	4	2	3	4	2	3	4	5	5	
19	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	
20	2	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	5	
21	1	3	1	5	2	1	4	2	4	4	5	3	2	4	4	1	
22	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	

Variable 2: Calidad de atención al ciudadano

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025
 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	16

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	16

Inicio

Formato condicional, Dar formato como tabla, Estilos de celda, Insertar, Eliminar, Formato, Autosuma, Rellenar, Borrar, Ordenar y filtrar, Buscar y seleccionar

	VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO															
	SATISFACCION				EFICIENCIA				PERCEPCION				ESPECTATIVAS			
	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	2	4	3	5	5	2	3	4	3	2	3	4	2	1	5	3
2	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	2	4	4
3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
6	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	3	2	4	4	5	3	3	3	4	3	2	5	3	4	4	3
10	5	2	4	5	3	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	2
11	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
14	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
15	2	2	2	5	2	2	2	5	2	3	2	4	2	3	3	3
16	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
18	2	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5
19	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
21	1	1	5	5	5	1	3	4	4	3	3	5	3	3	4	2
22	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4

Pantallazos del trabajo en el SPSS.25

Base de datos Patrick.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	D1	VAR0002 0	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	VAR0002 4	V1	V2	D1	D2	D3	D4	V
1	4	5	5	5	5	5	2	3	1	2	2	2	2
2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1
3	5	5	4	4	5	5	3	3	2	2	2	2	3
4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2
5	5	5	4	5	5	5	2	3	2	2	2	2	3
6	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
8	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3
9	4	5	4	4	5	4	2	3	2	2	2	2	1
10	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
11	5	5	3	3	5	5	3	3	3	2	2	2	2
12	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3
13	5	5	3	5	5	5	2	3	3	2	1	1	1
14	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2
17	5	4	4	4	5	4	1	3	1	1	1	1	1
18	5	3	1	3	4	5	2	2	1	1	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 01:28 p.m.

Base de datos Patrick.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

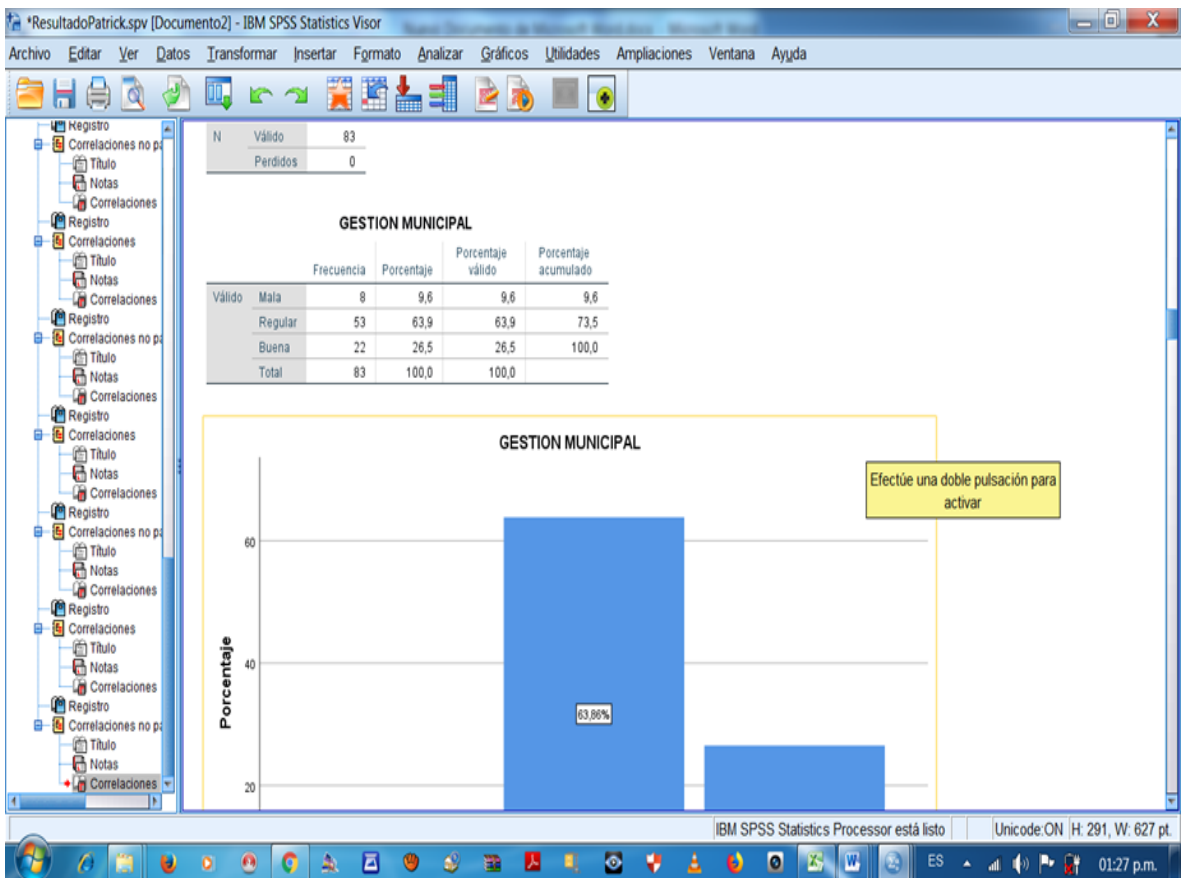
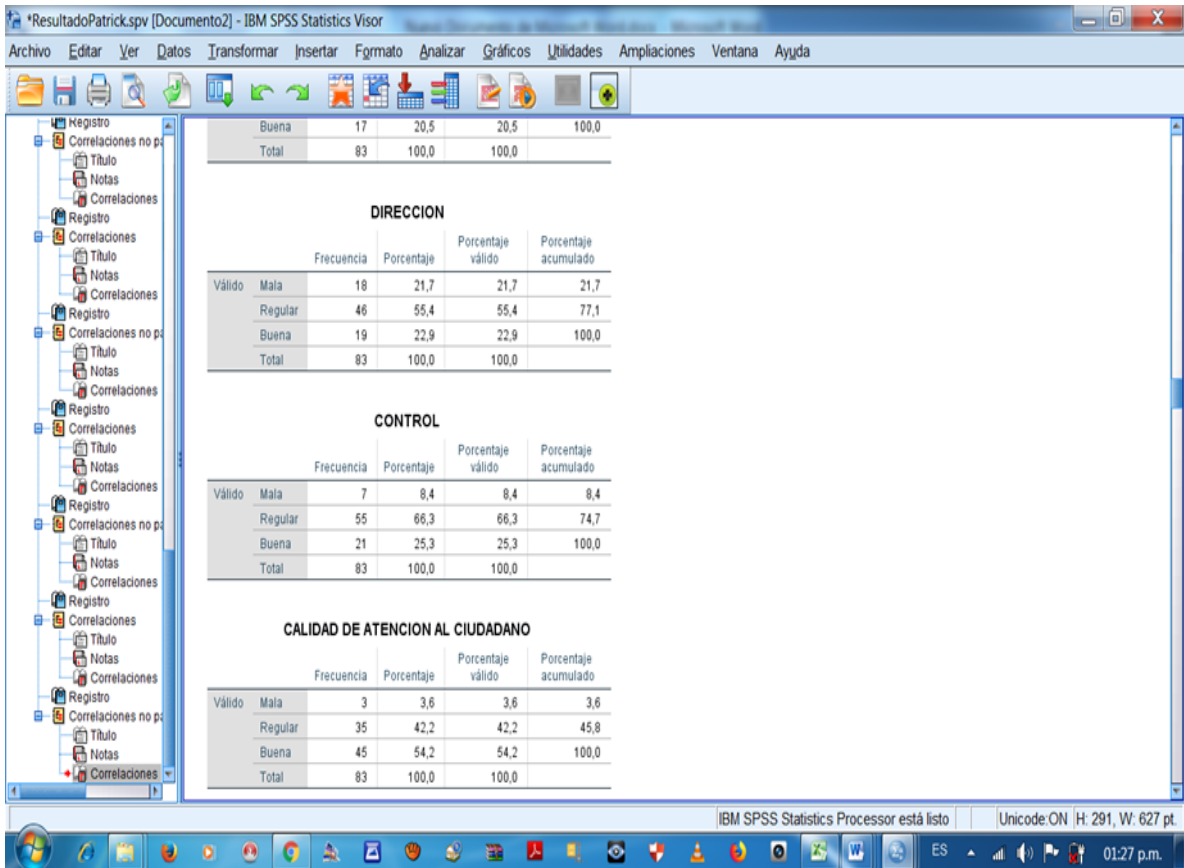
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

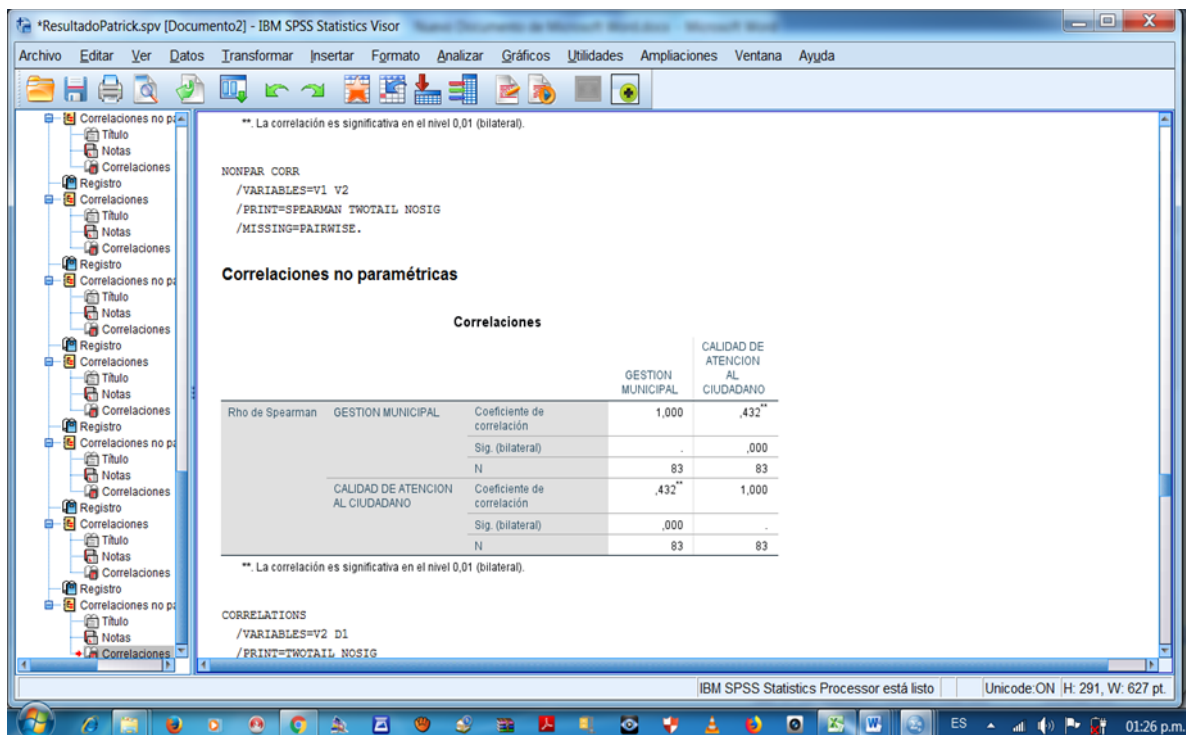
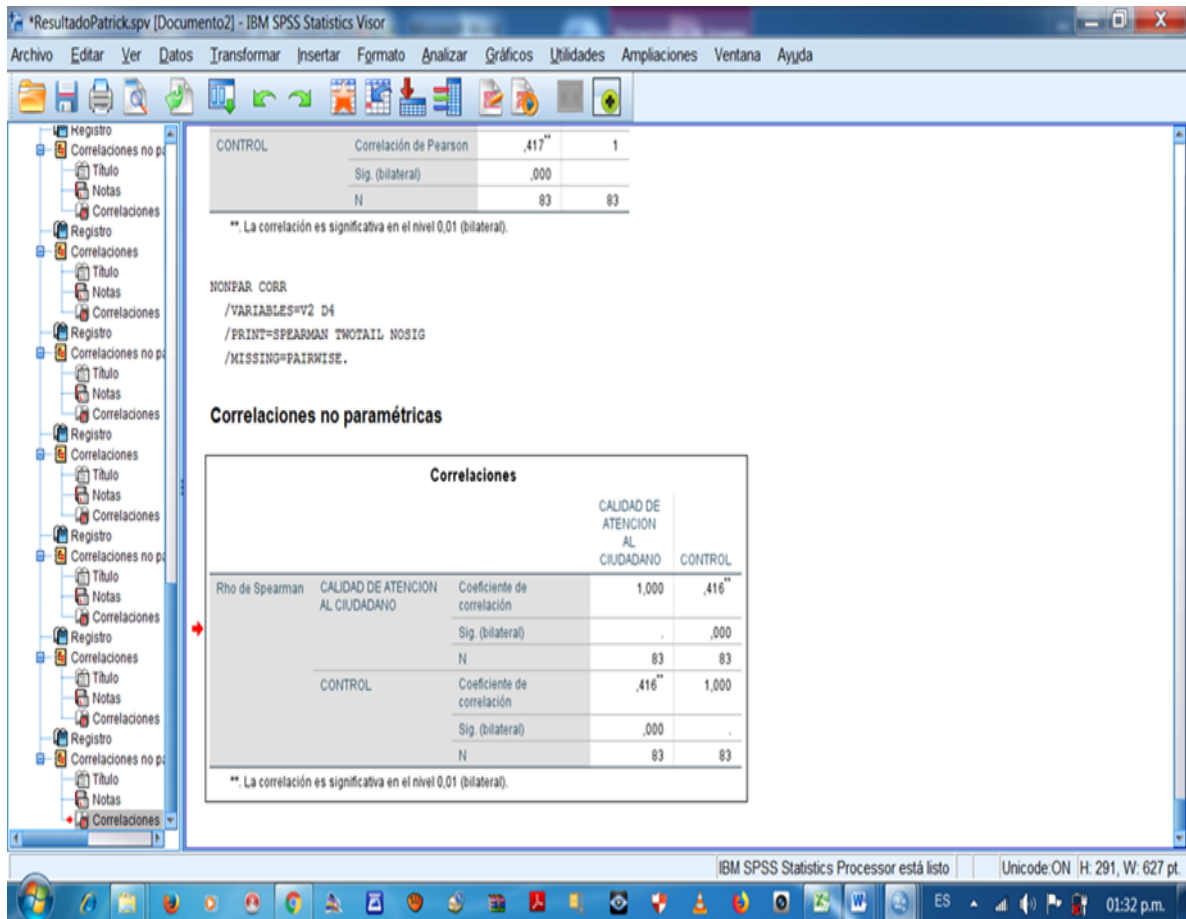
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
13	VAR00013	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00016	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00017	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00018	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00019	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00020	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	VAR00021	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	VAR00022	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	VAR00023	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	VAR00024	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	V1	Númerico	8	0	GESTION MU... {1, Mala}...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26	V2	Númerico	8	0	CALIDAD DE ... {1, Mala}...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27	D1	Númerico	8	0	PLANEAMEN... {1, Mala}...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
28	D2	Númerico	8	0	ORGANIZACIÓN {1, Mala}...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
29	D3	Númerico	8	0	DIRECCION {1, Mala}...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
30	D4	Númerico	8	0	CONTROL {1, Mala}...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
31											
32											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 01:28 p.m.





N°	BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1 GESTIÓN MUNICIPAL															
	PLANEAMIENTO				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	5	2	3	2	5	4
2	1	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	1
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5
4	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4
5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5
6	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
7	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	5	2	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5
9	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3
10	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	3
11	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5
12	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5
13	5	4	4	4	5	1	4	2	2	1	4	3	2	1	5	2
14	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
15	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
16	4	4	3	2	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	5
17	1	2	2	2	3	2	4	1	2	2	4	3	2	1	4	3
18	5	4	1	1	1	1	5	2	4	2	3	2	3	3	4	5
19	4	3	3	3	2	3	5	2	3	4	5	4	2	4	3	5
20	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5
21	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
22	3	2	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3
23	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
24	3	2	2	2	3	3	4	3	2	1	5	2	2	3	5	4
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4
26	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	3
27	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5
28	5	2	3	3	3	2	5	3	3	3	5	4	3	3	3	4
29	1	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
30	4	3	3	2	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
31	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	5	4
32	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5
33	3	4	5	3	2	1	5	1	2	3	5	1	1	2	3	5
34	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5
35	4	3	3	4	5	4	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4
36	3	4	5	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3
37	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
39	4	3	4	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4
40	1	2	1	2	2	1	5	2	1	3	5	1	2	2	5	2
41	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	4	5
42	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	5
44	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
46	5	2	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4
47	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4
48	3	4	3	1	1	1	3	3	1	3	5	2	3	3	4	5
49	4	2	3	1	3	4	4	5	1	3	5	3	3	2	5	4

50	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5
51	5	2	5	5	5	5		5	5	5	4	5	5	5	5	5
52	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5
53	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3
54	5	4	3	3	4	3	5	2	3	4	4	4	5	5	3	5
55	5	2	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4
56	3	3	4	3	3	3	5	2	4	3	5	4	3	3	3	5
57	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5
58	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5	3
59	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
60	4	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3
61	5	5	3	5	4	4	5	2	4	2	3	4	3	5	5	2
62	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
63	3	4	4	3	4	1	5	3	2	2	5	3	2	3	4	3
64	3	2	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4
65	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
66	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
67	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
68	4	2	2	2	2	2	5	2	3	2	3	3	2	3	3	3
69	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	2	5	5
70	4	4	2	3	4	3	5	2	3	2	3	2	4	2	5	3
71	2	2	3	2	1	2	4	3	1	3	4	2	4	2	3	5
72	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
73	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3
74	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3
75	4	3	4	1	1	1	4	4	1	1	3	2	2	2	5	5
76	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
77	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3
79	5	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
80	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5
81	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5
82	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4
83	5	3	3	2	2	1	3	2	2	2	5	3	2	1	5	3

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO																
Nº	SATISFACCIÓN				EFICIENCIA				PERCEPCIÓN				ESPECTATIVAS			
	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
2	2	1	2	4	3	2	1	5	1	2	2	4	1	1	4	1
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5
4	3	2	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4
8	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
9	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4
10	4	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3
11	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5
12	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
13	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5
16	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4
17	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4
18	3	3	4	4	5	3	2	4	5	3	1	5	3	4	5	5
19	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4
20	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
21	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
22	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3
23	3	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	5	2
24	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
25	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
26	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	2	3	3
27	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
28	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
29	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4
30	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
31	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4
32	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5
33	2	2	2	4	3	4	3	5	3	2	1	4	3	2	5	3
34	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
35	4	2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
37	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
38	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3
40	1	1	2	4	2	2	2	3	2	2	1	5	1	1	5	2
41	1	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
42	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3
43	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
44	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5
46	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
47	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4
48	3	3	3	5	2	4	2	4	3	1	5	5	5	5	4	3
49	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3

50	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
51	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5
52	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
53	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
54	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
55	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4
56	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
57	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
58	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3
59	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5
60	3	2	3	5	2	4	3	4	2	2	4	5	2	4	5	3
61	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4
62	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
63	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	5	3
64	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
65	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
66	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
68	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
69	5	1	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5
70	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
71	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
73	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3
74	3	2	3	5	2	3	3	5	2	2	2	4	3	2	5	3
75	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3
77	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
78	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4
79	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5
81	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
82	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
83	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4

Anexo: E Autorización



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la salud"

Lima, 2 de Julio de 2020

Sr.
FELIPE CASTILLO ALFARO
Alcalde
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS

De mi mayor consideración:

FABIAN RIOS, PATRICK POOL; identificado con DNI N° 45233300 y con código de matrícula N°6700241386; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien, en el marco de la tesis conducente a la obtención del grado de MAESTRO, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona el permiso correspondiente, a fin de poder obtener información, en la institución que usted representa, que me permita desarrollar el trabajo de investigación. Asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes, tanto metodológico como temático.

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

Atentamente,

FABIAN RIOS, PATRICK POOL
DNI N° 45233300
ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

